

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti seniorů se sociálními službami
Senior Satisfaction Measurement with Social Services

Student: Jakub König
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Tomáš Balcar

Ostrava 2013

Zadání bakalářské práce

Student: **Jakub König**
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208R062 Marketing a obchod
Téma: **Měření spokojenosti seniorů se sociálními službami**
Senior Satisfaction Measurement with Social Services

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Charakteristika trhu sociálních služeb
3. Teoretická východiska měření spokojenosti zákazníků se službami
4. Metodika shromažďování dat
5. Analýza spokojenosti seniorů
6. Návrhy a doporučení
7. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management*. Přel. Š. Černá. 12. vyd. Praha: Grada, 2007. 792 s. ISBN 978-80-247-1359-5.

KOZEL, R., MYNÁŘOVÁ, L. a H. SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 2011. s. 304. ISBN 978-80-247-3527-6.

VAŠTIKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.


Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Tomáš Balcar**

Datum zadání: 23.11.2012

Datum odevzdání: 10.05.2013




doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracoval samostatně.“



.....
Jakub König

V Ostravě dne 30. dubna 2013

Poděkování:

Touto cestou děkuji vedoucímu mé bakalářské práce Ing. Tomáši Balcarovi za jeho vstřícný přístup, cenné rady a podnětné nápady, které mi pomohly při zpracování této práce.

Obsah

1 Úvod.....	- 1 -
2 Charakteristika trhu sociálních služeb.....	- 3 -
2.1 Makroprostředí	- 3 -
2.2 Struktura sociálních služeb.....	- 8 -
2.2.1 Typy sociálních služeb a jejich charakteristika	- 8 -
2.2.2 Formy poskytování sociálních služeb.....	- 13 -
2.2.3 Poskytovatelé sociálních služeb	- 13 -
2.2.4 Úhrada nákladů za sociální služby	- 14 -
2.3 Současné problémy sociálních služeb	- 15 -
2.3.1 Nesoulad mezi poptávkou a nabídkou sociálních služeb	- 15 -
2.3.2 Nerovné postavení uživatelů sociálních služeb	- 15 -
2.3.3 Nedostatečně rozvinutý trh sociálních služeb	- 15 -
2.3.4 Nedostatek veřejných zdrojů na financování sociálních služeb	- 16 -
2.4 Potřeba marketingu v neziskových organizacích	- 16 -
3 Teoretická východiska měření spokojenosti zákazníků se službami	- 18 -
3.1 Zákazník	- 18 -
3.1.1 Rozdělení zákazníků.....	- 18 -
3.1.2 Analýza spokojenosti zákazníka.....	- 18 -
3.1.3 Zjišťování spokojenosti zákazníka	- 19 -
3.2 Služba	- 20 -
3.2.1 Definice služby	- 20 -
3.2.2 Klasifikace služeb.....	- 21 -
3.2.3 Vlastnosti služeb.....	- 21 -
3.2.4 Metody marketingového výzkumu služeb.....	- 23 -
3.2.5 Marketingový mix služeb	- 24 -
4 Metodika shromažďování dat	- 27 -
4.1 Přípravná fáze.....	- 27 -
4.1.1 Definování problému a cíle výzkumu	- 27 -
4.1.2 Stanovení hypotéz	- 27 -
4.1.3 Plán výzkumu	- 28 -
4.2 Realizační fáze	- 29 -
4.2.1 Sběr dat.....	- 29 -
4.2.2 Problémy se sběrem dat.....	- 29 -
4.2.3 Zpracování dat.....	- 29 -
5 Analýza zpracovaných dat.....	- 30 -
5.1 Údaje o respondentech	- 30 -
5.2 Spokojenost se základními a fakultativními službami	- 31 -
5.2.1 Vztah spokojenosti a míry využití služeb.....	- 31 -

5.2.2 Spokojenost se základními službami	- 33 -
5.2.3 Spokojenost s fakultativními službami	- 35 -
5.2.4 Celková spokojenost se službami	- 37 -
5.3 Spokojenost s pracovníky organizace	- 37 -
5.4 Celková spokojenost s organizací	- 39 -
5.5 Stravovací provoz organizace.....	- 39 -
5.6 Porovnání ceny s vnímanou kvalitou	- 41 -
5.7 Reklamace služeb	- 42 -
5.8 Vyhodnocení hypotéz.....	- 43 -
6 Návrhy a doporučení.....	- 44 -
6.1 Základní služby	- 44 -
6.2 Fakultativní služby	- 46 -
6.3 Ostatní doporučení	- 47 -
7 Závěr.....	- 49 -
Seznam použité literatury	- 50 -
Seznam zkratk.....	- 52 -
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	
Seznam příloh	
Přílohy	

1 Úvod

K základním lidským potřebám patří bezesporu pocit bezpečí a jistoty, který nemalou částí ovlivňuje fakt, kde bydlíme. Hlavně pro seniory je kvalita bydlení velice důležitá, jelikož po odchodu do důchodu, ve svém domácím prostředí tráví většinu svého času. Možnost zůstat ve svém přirozeném prostředí i v pokročilém věku je pro ně hlavním znakem zachování si své lidské důstojnosti a soběstačnosti. Zachování soběstačnosti je úzce spjata se zdravotním stavem každého jedince, ale také s vybavením a uzpůsobením jeho domácnosti. Domácnost dobře vybavená pomůckami usnadňujícími život starších lidí pro ně vytváří bezpečnější a pohodlnější místo pro každodenní život a současně jim umožňuje zůstat v této domácnosti bez dohlízející osoby. Podpora setrvání seniorů v jejich domácím prostředí, a to i v případě trvalého zhoršení zdravotního stavu a tím spojenou závislostí na pomoci druhých, je v současné době stěžejním prvkem systému sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu. [6]

V současnosti dochází k významnému stárnutí obyvatelstva ve všech vyspělých zemích světa. Senioři se stávají významnou spotřebitelskou skupinou a význam této skupiny dále poroste. Andreas Reidl ve své knize orientované na lidi ve věkové skupině 50+ dokonce tvrdí, že starší lidé jsou budoucností pro ekonomiku a společnost. [8] V současné době patří do věkové skupiny 65+ téměř 16% obyvatel ČR a předpokládá se, že v roce 2060 bude tato skupina tvořit více než třetinu obyvatel ČR. [13]

Díky tomuto trendu bude přibývat lidí, kteří budou využívat služeb nabízených k pomoci při každodenním chodu domácnosti. Nejen pro tuto cílovou skupinu existují organizace státní i nestátní poskytující sociální služby lidem v nouzi. Sociální služby jsou odvětvím, které od roku 1989 prošlo velkým vývojem k prospěchu uživatelů a neustále dochází k postupné transformaci způsobu poskytování sociálních služeb.

Hnacím motorem zdravotnického trhu, do kterého se řadí i pečovatelské služby, jsou onemocnění. Zdravotnický systém funguje „lépe“, pokud je více pacientů a méně soběstačných lidí, kteří budou využívat služeb nabízených na trhu. S rostoucím trhem ovšem roste i nespokojenost, jelikož ohodnocení lékařů a lidí zaměstnaných v tomto odvětví není vždy dostatečné, chybí zdravotnický personál a je nutné zůstat v práci déle. [8]

Cílem mé bakalářské práce je zjistit spokojenost seniorů s poskytovanými sociálními službami konkrétně v příspěvkové organizaci Sociální služby pro seniory Olomouc. Analýza bude provedena zpracováním primárních dat získaných pomocí dotazníkového šetření ve výše jmenované organizaci.

Sekundárním cílem této bakalářské práce je ze získaných a zpracovaných dat výzkumu navrhnout konkrétní realizovatelná doporučení, která by mohla pomoci organizaci Sociální služby pro seniory Olomouc zvýšit spokojenost seniorů využívajících jejich sociální služby.

2 Charakteristika trhu sociálních služeb

Česká republika stejně jako další postkomunistické země začala řešit otázky lidských práv se zpožděním několika desetiletí oproti ostatním zemím. Vývoj humanizace společnosti a antidiskriminačních opatření začal v Evropě v období po druhé světové válce. Náhled na práva lidí závislých na solidaritě a pomoci soběstačné většiny se společně vyvíjel ve svobodných demokraciích směrem k úctě ke každému jedinci a k vědomí spoluodpovědnosti společnosti za kvalitu života každého jejího člena. [11]

Od 70. let 20. století se země dnešní Evropské unie zabývají realizací procesu deinstitutionalizace a podporou práva žít v přirozeném prostředí pro každého občana. K této politice se Česká republika hlásí na základě dokumentu přijatého 21. února 2007. Přesný název tohoto dokumentu je „Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“. Hlavním cílem této koncepce je podpořit a usnadnit cestu poskytovatelům a zřizovatelům pobytových služeb v přirozeném procesu humanizace sociálních služeb. [11]

Sociální služby jsou převážně zajišťovány organizacemi, které patří do neziskového sektoru. Primárním cílem těchto organizací není tvorba zisku a jeho rozdělení mezi vlastníky, společníky nebo zakladatele, ale jsou zakládány, aby přispívaly k veřejnému prospěchu. Zřizovatelem těchto organizací jsou obce a kraje, nestátní neziskové organizace, fyzické osoby a ministerstvo práce a sociálních věcí.

2.1 Makroprostředí

Makroprostředí chápeme jako prostor, ve kterém se firma nebo organizace nachází a představuje i nepředvídatelné nebo velmi málo předvídatelné vlivy tohoto okolí. Je třeba sledovat a systematicky analyzovat vlivy vývojových trendů a tendencí, které jsou součástí makroprostředí, abychom byli schopni na ně reagovat. Na naši činnost působí makroprostředí neustále a proměnlivě, ovšem my jej můžeme jen těžko a pouze částečně ovlivnit. V případě, že firma cíleně působí na některý faktor makroprostředí, výsledky jejího snažení se projeví až s odstupem času. Proto je žádoucí snaha o flexibilní přizpůsobení se vlivům makroprostředí. [5]

Makroprostředí ovlivňuje ziskové i neziskové organizace nadregionálního i celostátního charakteru a samozřejmě i místní sdružení. Vliv na jednotlivé organizace se liší dle konkrétních aktivit každé z organizací. Faktory makroprostředí můžeme rozdělit na:

- demografické faktory,
- ekonomické faktory,
- přírodní faktory,
- technologické faktory,
- politické faktory,
- kulturní faktory. [1]

○ **Demografické faktory**

„Úkolem demografie je analýza základních otázek týkajících se obyvatelstva. Marketingoví manažeři se zabývají otázkami, jako je velikost populace, tempo jejího růstu v různých regionech, věková struktura, postoje a chování či očekávané rozvojové trendy.“¹

Demografické faktory charakterizují obyvatelstvo daného státu jako celek. Pro naše potřeby se zaměříme převážně na demografické prostředí ČR, jelikož trh sociálních služeb je ovlivněn pouze potřebami obyvatel našeho státu.

V ČR žije více než 10,5 milionů obyvatel. Z tohoto počtu patří 14,7 % obyvatel do věkové skupiny 0-14 let, 69,1 % obyvatel patří do věkové skupiny 15-64 let a 16,2 % obyvatel patří do věkové skupiny 65+. Při bližší analýze obyvatelstva ČR zjistíme, že populace stárne.

V roce 1989 byla věková skupina 0-14 let zastoupena 21,7 % a až do roku 2008 počet obyvatel této věkové skupiny klesal, až dosáhl hodnoty 14,1 %. Srovnáme-li zastoupení této věkové skupiny v roce 2001 a v roce 2011, kdy proběhla sčítání lidu v ČR, pak zjistíme, že došlo k poklesu obyvatel věkové skupiny 0-14 let o 1,2 %.

¹ KINCL, J. et al. *Marketing podle trhů*. Praha: Alfa Publishing, 2004. 176 s. ISBN 80-86851-02-8.

Srovnání zastoupení věkové skupiny 15-64 let z výsledků sčítání lidu v letech 2001 a 2011 nám ukazuje, že došlo také k poklesu, který činí 1,1 %. V roce 1989 činilo zastoupení této věkové skupiny 65,8 % obyvatelstva a tato hodnota se zvyšovala pouze do roku 2007, kdy dosahovala svého maxima 71,2 % obyvatelstva.

Věková skupina 65+ vykazuje stále rostoucí vývoj, pomineme-li období 2000-2003, kdy zastoupení této věkové skupiny bylo shodně 13,9 %. Nárůst této věkové skupiny činil od roku 2001 do roku 2011 2,3 %. V roce 1989 tato skupina zastupovala 12,5 % obyvatelstva. [10]

V celosvětovém měřítku velikost populace roste. V roce 2010 tvořila světovou populaci 6,1 miliardy obyvatel a v roce 2025 bude tvořena více než 7,9 miliardami obyvatel. Ovšem je nutno podotknout, že nejvyšší populační růst je v méně rozvinutých oblastech světa. V nich se populace každoročně zvýší o 2 % na rozdíl od vyspělých zemí, které mají každoroční nárůst populace pouze 0,6 %. [4] Česká republika pomáhá tomuto trendu, ale přirozený přírůstek od svého maxima 14 622 nově narozených obyvatel v roce 2008 klesá a v roce 2011 dosáhl na pouhých 1825 nově narozených obyvatel. Při srovnání roku 1989 a roku 2011 zjistíme, že porodnost i úmrtnost klesly v řádech dvou desítek tisíc obyvatel. Pokles úmrtnosti je dán zlepšením zdravotní péče, která snižuje úmrtnost celosvětově. Nižší porodnost je způsobena novým způsobem života, např. mladí lidé odkládají založení rodiny nebo plánují rodinu pouze s jedním dítětem. [10]

Koncentrace uživatelů sociálních služeb je patrná nejvíce ve velkých městech a příměstských částech, kde je i nabídka sociálních služeb nejvyšší. Vzhledem k individuálním potřebám každého jedince lze předpokládat žádný nebo velmi malý rozdíl potřeby sociálních služeb u žen a mužů. Ovšem obecně lze předpokládat, že ženy budou využívat déle sociální služby vzhledem k delší průměrné délce jejich života než muži.

○ **Ekonomické faktory**

Ekonomické faktory působí jak na poskytovatele sociálních služeb, tak i na příjemce sociálních služeb.

Typickými příjemci sociálních služeb neziskových organizací jsou občané z ekonomicky slabých vrstev (senioři, mladí lidé, zdravotně postižení, bezdomovci). Špatná hospodářská situace státu vyvolává zvýšený zájem o tyto služby. Ovšem na druhou stranu díky špatným hospodářským výsledkům firmy, nadace a jednotlivci nemají dostatečné množství finančních prostředků pro fungování neziskové organizace. Stát v takovém případě

přichází o příjmy z daní a tím pádem se snižuje obnos peněz, který je státem rozdělován i na financování sociálních služeb. [1]

Rozsah poskytovaných sociálních služeb je široký a způsob jejich financování je různorodý. Za zdroje příjmů poskytovatelů sociálních služeb lze obecně považovat tyto:

- dotace ze státního rozpočtu,
- dotace z rozpočtů obcí měst a regionů,
- prostředky z programu Evropských společenství,
- příspěvky zřizovatelů,
- úhrady od klientů,
- úhrady z veřejného zdravotního pojištění,
- dary,
- vedlejší hospodářská a mimořádná činnost. [7]

○ **Přírodní faktory**

Vzhledem k charakteru poskytovaných sociálních služeb přírodní faktory trh sociálních služeb výrazným způsobem neovlivňují. Služby jsou poskytovány především v domácnostech a zařízeních k tomu určených a jejich kvalita je ovlivněna v minimální míře přírodními faktory.

○ **Technologické faktory**

Téměř po celém světě lze zaznamenat informační a komunikační boom. Do domácností se dostávají stále častěji počítače ať už jako koncové zařízení, nebo jako mikročipy např. v inteligentních pračkách a jiných domácích spotřebičích. Do středu zájmu se samozřejmě stále více dostávají senioři, kteří mají tendenci začít tyto technologie využívat. [8]

Technologie významně ovlivňují trh sociálních služeb. Společně s vývojem technických pomůcek a technologií roste i možnost poskytovat lepší služby uživatelům sociálních služeb. Ať už se jedná o kompenzační pomůcky pro každodenní život klientů, které si mohou zapůjčit, či o zpřístupnění informačních technologií klientům prostřednictvím počítačových místností v zařízeních poskytovatelů sociálních služeb, nebo jde o samotné vybavení organizací.

Technologický pokrok v oblasti zdravotnictví má také významný vliv na trh se sociálními službami, jelikož umožňuje delší a spokojenější životu občanů. Jejich individuální potřeby se s lepším fyzickým stavem, způsobený mimo jiné kvalitnější zdravotnickou péčí, výrazně mění a trh sociálních služeb by se měl pružně přizpůsobovat jejich potřebám.

○ **Politické faktory**

Politické prostředí formuluje podmínky pro existenci neziskových organizací, které samy spoluvytvářejí politické prostředí. Fungování neziskových organizací je ovlivněno politickou reprezentací, která rozhoduje o státních dotacích. Proto musí neziskové organizace prosazovat oblast svého zájmu, aby snadněji získaly prostředky z veřejných zdrojů. Při přerozdělování veřejných financí má v současnosti výrazný vliv na rozhodování politických zástupců dané země strategie Evropské unie. [1]

V České republice jsou sociální služby upravovány zákonem č. 108/2006 Sb. a vyhláškou 505/2006 Sb., které definují náplň sociálních služeb, poskytovatele sociálních služeb, kvalitu služeb a jiná regulační opatření.

○ **Kulturní faktory**

Kulturu lze chápat jako soubor lidských aktivit, které se týkají především umění, zábavy, vzdělání a péče o hodnoty této povahy vytvořené předešlými generacemi. V širším pojetí lze kulturu chápat jako vše, co člověk vytvořil.

Kulturní hodnoty lze rozdělit na primární a sekundární. Primární kulturní hodnoty představují dlouhodobé základy společnosti a předpokládá se jejich přenos z rodičů na děti prostřednictvím výchovy. Sekundární kulturní hodnoty si vytváří každý člověk individuálně každodenní interakcí s komunitou nebo subkulturou. U primárních a sekundárních kulturních hodnot jedince může dojít k zásadnímu rozporu, ale postupně může nastat i jejich sbližování. [1]

S určitou nadsázkou lze říct, že mladí lidé kulturu vytvářejí a starší lidé ji přijímají. Stárnutí obyvatelstva je pro divadla, muzea, výstavy a jiná kulturní centra velkou příležitostí, jak získat ze své činnosti zvýšit vhodnou nabídkou a doprovodnými službami orientovanými na starší generace. [8]

U starších osob se zhoršujícím se zdravotním stavem většinou dochází k utlumení zájmu o kulturní vyžití. To může vést k izolování jedince v jeho domácím prostředí. Proto je žádoucí vyvolat u seniorů se zhoršujícím se zdravotním stavem větší touhu po kulturním vyžití a kontaktu s ostatními lidmi.

2.2 Struktura sociálních služeb

Sociální služby jsou určeny pro řešení různorodých životních situací (zdravotní stav, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby atd.). Řešení těchto životních situací vyžaduje odbornou pomoc více či méně specifických sociálních služeb. [7]

Sociální služby můžeme chápat jako veřejný statek, ale stejně tak i jako tržní produkt. Jejich poskytování je prostřednictvím dvou typů organizací:

- **Organizace neziskového sektoru**

Organizace neziskového sektoru zahrnují právnické osoby, které nebyly zřízeny nebo založeny za účelem podnikání, a jejich činnost se řídí dle zákona 108/2006 Sb. a vyhláškou 505/2006 Sb. Tyto organizace svojí činností vytvořený zisk nerozdělují mezi vedení organizace, její vlastníky nebo jiné subjekty, ale musí jej použít na cíle stanovené posláním organizace. [7]

- **Organizace ziskového sektoru**

Ziskové organizace nejsou omezovány zákonem o sociálních službách a jejich fungování pracuje čistě na tržním principu. [7]

Na trhu sociálních služeb je podíl neziskových organizací dominantní a nic nenasvědčuje tomu, že by se v blízké budoucnosti na této skutečnosti něco změnilo. Ovšem neziskové organizace často zapomínají, že jejich posláním je služba zákazníkovi stejně jako u ziskových organizací. Měly by se tedy snažit co nejvíce vyhovět potřebám zákazníka a poskytnout služby v maximální možné kvalitě.

2.2.1 Typy sociálních služeb a jejich charakteristika

Sociální služby se dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. dělí na 3 oblasti:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

Předmětem zkoumání této bakalářské práce je spokojenost seniorů s pečovatelskými službami, které jsou součástí oblasti sociální péče. A protože souvisí také s oblastí sociálního poradenství, budou služby z těchto oblastí podrobně definovány. Služby z oblasti sociální prevence včetně jejich charakteristik jsou uvedeny pouze v příloze č. 1.

○ **Sociální poradenství**

Sociální poradenství je určeno k poskytování potřebných informací jedinci, který řeší nepříznivou sociální situaci, do které se dostal sám nebo jeho nejbližší příbuzní. Poradenství je poskytováno buď formou preventivní, která je orientována na předcházení vzniku nepříznivé sociální situace a taktéž na eliminaci jejích příčin a nepříznivých podmínek, nebo formou nápravnou, která řeší již vzniklou nepříznivou sociální situaci jednotlivce nebo jeho rodiny. Jejím úkolem je zmírnění důsledků způsobených životní situací. [7]

• **Základní sociální poradenství**

Sociální poradenství je povinně poskytováno v základní formě všemi poskytovateli sociálních služeb. Slouží k předání potřebných informací k řešení nepříznivé sociální situace a je základní činností všech druhů sociálních služeb.

• **Odborné sociální poradenství**

Druhou formou sociálního poradenství je odborné sociální poradenství, jehož zaměření se přizpůsobuje potřebám jednotlivých okruhů sociálních skupin v

- občanských poradnách,
- manželských a rodinných poradnách,
- poradnách pro seniory,
- poradnách pro osoby se zdravotním postižením,
- poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí.

Odborné sociální poradenství zahrnuje také práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností, a jeho součástí je také půjčování kompenzačních pomůcek. [14]

○ **Služby sociální péče**

Hlavní podstata služeb sociální péče spočívá v pomoci zajistit fyzickou a psychickou soběstačnost lidem, kteří o ni přišli díky pokročilému věku, zhoršenému zdravotnímu stavu a jiným nepříznivým životním událostem. Cílem je umožnit těmto lidem, aby se znovu zapojili v nejvyšší možné míře do běžného života ve společnosti a pokud to neumožňuje jejich stav, pak je hlavním cílem pro tyto lidi zajistit důstojné prostředí a zacházení s nimi. Tyto cíle jsou naplňovány prostřednictvím 13 druhů služeb sociální péče, které jsou v zákoně o sociálních službách definovány následujícím způsobem.

• **Osobní asistence**

Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

• **Pečovatelská služba**

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje vyjmenované úkony ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb.

• **Tísňová péče**

Tísňová péče je terénní služba, kterou se poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.

• **Průvodcovské a předčitatelské služby**

Průvodcovské a předčitatelské služby jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhá jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti. Služby mohou být poskytovány též jako součást jiných služeb.

- **Podpora samostatného bydlení**

Podpora samostatného bydlení je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně onemocnění duševního, jejichž situace již vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

- **Odlehčovací služby**

Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

- **Centra denních služeb**

V centrech denních služeb se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

- **Denní stacionáře**

V denních stacionářích se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

- **Týdenní stacionáře**

V týdenních stacionářích se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

- **Domovy pro osoby se zdravotním postižením**

V domovech pro osoby se zdravotním postižením se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

- **Domovy pro seniory**

V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, se sníženou soběstačností zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

- **Domovy se zvláštním režimem**

V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

- **Chráněná bydlení**

Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení. [14]

- **Služby sociální prevence**

Služby sociální prevence jsou nástrojem, který má pomoci zabránit sociálnímu vyloučení osob ze společnosti. Hrozba sociálního vyloučení u osob využívajících služeb sociální prevence není způsobena věkem ani zdravotním stavem. Tyto služby jsou určeny pro změnu nepříznivých sociálních podmínek, zapříčiněných vznikem sociálně patologických jevů a s tím spojeným vyloučením ze společnosti. Dále mají zamezit šíření sociálně patologických jevů dále do společnosti a pomoci ke znovu začlenění sociálně vyloučených osob. Tyto cíle jsou naplňovány prostřednictvím 17 druhů služeb sociální prevence. Tyto služby se nevztahují přímo k předmětu zkoumání této bakalářské práce, a proto jejich výčet a definování náplně dle zákona o sociálních službách je v příloze č. 1. [7]

2.2.2 Formy poskytování sociálních služeb

Sociální služby jsou svým cílovým zákazníkům poskytovány různými způsoby, podle charakteru dané služby. Existují 3 základní způsoby poskytování sociálních služeb:

- sociální služby ambulantní,
- sociální služby pobytové,
- sociální služby terénní.

○ Sociální služby ambulantní

Ambulantní služby jsou služby poskytované osobám, které dochází k poskytovateli sociálních služeb bez jejich ubytování v zařízení sociálních služeb jakožto součást dané služby.

○ Sociální služby pobytové

Pobytové služby jsou služby poskytované osobám společně s ubytováním v zařízení sociálních služeb.

○ Sociální služby terénní

Terénní služby jsou služby poskytované osobám prostřednictvím poskytovatele služeb v jejich přirozeném domácím prostředí.

2.2.3 Poskytovatelé sociálních služeb

Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb. při splnění podmínek uvedených v tomto zákoně stanovuje za poskytovatele služeb:

- územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby,
- další právnické osoby,
- fyzické osoby,
- ministerstvo práce a sociálních věcí a jím zřízené organizační složky státu.

K poskytování služeb poskytovatelé sociálních služeb zřizují tato zařízení: [7]

- centra denních služeb,
- denní a týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením a seniory,

- domovy se zvláštním režimem,
- chráněná bydlení,
- azylové domy,
- domy na půl cesty,
- zařízení pro krizovou pomoc,
- nízkoprahová denní centra a zařízení pro děti a mládež,
- noclehárny,
- terapeutické komunity,
- sociální poradny,
- centra sociálně rehabilitačních služeb,
- pracoviště rané péče.

2.2.4 Úhrada nákladů za sociální služby

Úhrada nákladů za sociální služby závisí na charakteru organizace, která je poskytuje. Poskytuje-li tyto služby nezisková organizace, pak je výše úhrady upravena zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

U ziskových organizací je služba poskytována jako tržní produkt a výše úhrady je smluvní cenou, která vzešla ze vzájemné dohody mezi poskytovatelem a příjemcem služby. [7]

Sociální služby jsou poskytovány uživatelům:

- bez úhrady nákladů,
- částečnou úhradou nákladů,
- plnou úhradou nákladů.

V zákoně o sociálních službách č.108/2006 Sb. je stanoveno, které služby jsou prováděny bez úhrady nákladů a které si uživatel hradí částečnou nebo plnou úhradou nákladů.

Výše poplatku je upravena ve smlouvě o poskytnutí sociální služby, která je povinně uzavřena v písemné formě při poskytování služeb §39 až 52, 57 58 a 68. Tato smlouva je uzavírána u služeb §54, 56, 65 a 70 v případě, že si to přeje alespoň jedna smluvní strana. [14]

2.3 Současné problémy sociálních služeb

2.3.1 Nesoulad mezi poptávkou a nabídkou sociálních služeb

Nesoulad mezi poptávkou po sociálních službách a jejich nabídkou je zapříčiněn nedostatečnou vybaveností jednotlivých obcí, měst a regionů sociálními službami. Nabídka sociálních služeb neodpovídá poptávce jak z hlediska kvantity, tak i strukturou nabízených sociálních služeb v jednotlivých lokalitách.

Z tohoto pohledu je tedy klíčovým problémem vyřešit zajištění takového stavu, kdy budou občanům nabízeny „správné služby“ ve „správném množství a kvalitě“ ve „správném čase“ na „správném místě“ a to vše za „správnou cenu“.

2.3.2 Nerovné postavení uživatelů sociálních služeb

Uživatelé sociálních služeb mohou pobírat příspěvek na péči podle stupně jejich závislosti na jiné osobě. Tento příspěvek je určen ke krytí části nákladů potřebných na péči, umožnění vybrat si poskytovatele potřebných služeb na základě kvality poskytovaných služeb a lepší alokaci prostředků tam, kde je potřeba sociální péče.

Informovanost u všech občanů o poskytovaných sociálních službách není dostatečně vysoká a především starší občané mají složitější cestu k potřebným informacím.

Současná praxe ovšem neodpovídá účelům, ke kterým byl příspěvek na péči zřízen. Důvody jsou především:

- ve využívání příspěvku na péči na jiné účely než byl určen zákonem,
- uživatelé nejsou dostatečně informováni o svých právech a možnostech,
- uživatelé nevnímají své postavení jako výsostní,
- povědomí uživatelů o sociálních službách a jejich nabídkách je nedostatečné,
- možnost vybrat si poskytovatele sociálních služeb je minimální nebo vůbec neexistuje z důvodu neexistujícího nebo nedostatečně rozvinutého trhu sociálních služeb.

2.3.3 Nedostatečně rozvinutý trh sociálních služeb

V důsledku malého počtu ziskových organizací poskytujících sociální služby na trhu se v určitých lokalitách vytváří monopolní postavení neziskových poskytovatelů sociálních služeb. V oblasti cen jsou monopolní možnosti poskytovatele omezeny vyhláškou 505/2006 Sb. Ovšem větší či menší rezignace na zvyšování kvality, marketingové aktivity, budování vztahu k zákazníkovi a veřejnosti jsou stejné jako u monopolního postavení

na jiném trhu. Tento fakt je ještě více zvýrazněn převísem poptávky nad nabídkou a motivem ke zlepšení je pouze tlak zřizovatele.

2.3.4 Nedostatek veřejných zdrojů na financování sociálních služeb

Objem finančních prostředků poskytnutých na financování sociálních služeb je ovlivněn politickými, společenskými, ekonomickými a jinými faktory. Nejdůležitějším faktorem je výkonnost ekonomiky a její trend. [7]

2.4 Potřeba marketingu v neziskových organizacích

Neziskové organizace vznikají především za účelem zajišťování potřeb relativně malých skupin lidí. Může se tedy zdát, že tyto organizace nemusí oslovovat cílové skupiny, jelikož ty si je kvůli svým potřebám najdou samy. Obecně lze bohužel konstatovat, že marketingové aktivity v neziskovém sektoru nejsou dostatečné, byť se tato skutečnost v poslední době zlepšuje.

Dívat se na marketing jako na čistě komerční aktivity je poněkud nešťastný postoj. Je nutné si uvědomit, že marketingovými aktivitami neziskové organizace působí nejen na uživatele svých služeb, ale také na ty, kteří jejich činnost financují. Princip neziskových organizací spočívá v poskytování služeb uživatelům zdarma nebo s částečným příspěvkem na úhradu nákladů a v nutnosti zajistit financování těchto služeb z veřejných zdrojů, komerčních firem a z darů poskytovaných širokou veřejností.

Neziskové organizace při svém vzniku zpravidla pomáhají úzkému okruhu lidí, při čemž je nutné tento okruh lidí rozšiřovat nejen pomocí podávání informací mezi uživateli služeb a jejich potenciálními uživateli. Neziskové organizace pro svou činnost zaměstnávají specializované pracovníky, kteří musí pomáhat dostatečnému počtu lidí, aby jejich pracovní vytížení bylo alespoň částečně ekonomické. Stejně jako u komerčních organizací vzniká konkurence i u neziskových organizací, která usiluje nejen o uživatele služeb, ale také o zdroje financování.

Často je pro koncové uživatele služeb (např. bezdomovci, senioři, zdravotně postižení aj.) obtížné nebo nemožné vyhledat si informace o neziskových organizacích. Organizace by měly samy vyhledat vhodné komunikační kanály, jak tyto osoby nebo jejich blízké oslovit. Dalším úkolem marketingu v neziskových organizacích může být vyhledání a uspokojení latentní poptávky či podnícení skryté poptávky. Tento druh poptávky může být např. u lidí, kteří potřebují sociální či zdravotní služby, ale nechtějí „obtěžovat“ své okolí.

Překážkou marketingu v neziskových organizacích může být přesvědčení zaměstnanců o potřebnosti a dokonalosti své činnosti, kterou ovšem nedokáží vysvětlit ostatním, jelikož podle nich musí tuto činnost všichni chápat stejně jako oni. Neumí se na věc podívat z jiného úhlu pohledu a získat tak určitý nadhled. Díky takovému přístupu je pro celou organizaci těžké vnímat nebezpečí, které jí hrozí, a stejně tak je pro ně obtížné reagovat na případné změny vnitřních a vnějších podmínek na trhu. [1]

3 Teoretická východiska měření spokojenosti zákazníků se službami

3.1 Zákazník

3.1.1 Rozdělení zákazníků

Obecně lze zákazníky rozdělit do pěti různých trhů:

- trh spotřebitelů,
- trh výrobní sféry,
- trh zprostředkovatelů,
- vládní trhy,
- mezinárodní trhy.

Trh spotřebitelů představuje zákazníky, kteří nakupují výrobky nebo služby za účelem jejich konečné spotřeby. Trh výrobní sféry je tvořen organizacemi, které nakupují produkty pro svůj vlastní výrobní proces. Trh zprostředkovatelů nakupuje produkty za účelem jejich dalšího prodeje se ziskem. Vládní trhy zahrnují vládní organizace a instituce, které nakupují produkty za účelem poskytování veřejných služeb nebo za účelem poskytnutí těchto produktů tam, kde jsou potřeba. Mezinárodní trhy jsou tvořeny všemi předchozími trhy ovšem nakupujícími ze zahraničí. [3]

Pro potřeby této práce jsme zkoumali zákazníky Sociálních služeb pro seniory Olomouc využívající služby k osobní spotřebě, kteří tedy patří na trh spotřebitelů.

3.1.2 Analýza spokojenosti zákazníka

Spokojenost lze popsat jako pocit radosti nebo zklamání zákazníka vyvolaný porovnáním vnímaného výsledku k očekávání. [4]

Z výše uvedeného popisu spokojenosti vyplývá, že rozdíl mezi očekáváním zákazníka a skutečně poskytnutou službou nebo produktem představuje spokojenost nebo nespokojenost zákazníka. V případě vyvolání velkých očekávání zákazníků od služeb nebo produktů společnosti je nutné tato očekávání u zákazníků naplnit, jelikož v opačném případě to u nich vyvolá větší či menší nespokojenost, která je pro společnost nežádoucí. Společnost by se měla snažit vyvolat u zákazníků taková očekávání, která je schopna splnit a která jsou současně pro zákazníky dostatečně atraktivní, aby počet uživatel služby byl co možná největší.

Spokojenost zákazníka by měla být pravidelně sledována každou společností, která si chce své zákazníky udržet a samozřejmě nové zákazníky získat. Vysoká spokojenost zákazníků je cesta k jejich věrnosti a opakovanému využívání výrobků a služeb společnosti. Takový zákazník samozřejmě pečlivě sleduje i nové



Obrázek 3.1

Zdroj [4]

produkty společnosti, nevěnuje tolik pozornosti konkurenci a jeho citlivost ceny se významně snižuje. Spokojenost zákazníka ovšem není vždy zárukou jejich následné věrnosti. Pouze vysoce spokojený zákazník si vytvoří takový vztah ke společnosti, který zaručí jeho věrnost. [4]

3.1.3 Zjišťování spokojenosti zákazníka

Způsobů, jak zjistit spokojenost zákazníků, je mnoho a nelze jednoznačně určit, který způsob je nejlepší nebo naopak nejhorší. Při výběru metody zjišťování spokojenosti zákazníků by měly organizace vycházet z podstaty jejich produktů a zvolit si takovou metodu, která je pro ně nejvhodnější.

- **Periodické výzkumy**

Zjišťováním spokojenosti zákazníků pomocí periodického výzkumu sledujeme jejich spokojenost přímo dotazováním, které může být provedeno osobně, písemně, telefonicky nebo elektronicky. [3] Osobním dotazováním zákazníků získáme rychle informace o jejich spokojenosti a pomocí doplňujících otázek můžeme zjistit jejich další úmysly při nakupování. Tazatel více motivuje respondenta k zodpovězení otázek a dohlíží na správnost pochopení otázek položených respondentovi. U písemného dotazování nedochází k přímému kontaktu s respondentem a je zde nižší návratnost dotazníků, vzhledem k náročnosti doručení dotazníku zpět k zadavateli. Telefonické dotazování je velice podobné osobnímu dotazování. Pro respondenta je ovšem snadné ukončit toto dotazování, a proto by měli být tazatelé dobře vyškolení pro zvládnutí tohoto způsobu dotazování. Nejnovějším způsobem dotazování je elektronické dotazování. Se zvyšujícím se počtem uživatelů internetu roste význam tohoto dotazování, které se vyznačuje především rychlostí, adresností a nízkými náklady. [5]

- **Analýza ztracených zákazníků**

Pro zvýšení spokojenosti zákazníků je nutné získat informace od zákazníků, kteří přestali nakupovat naše produkty. Především je nutné zaměřit se na důvody, proč přešli ke konkurenčním poskytovatelům našich produktů nebo jejich substitutů a zjistit s čím byli ztraceni u nás nespokojeni. [3]

- **Mystery shopping**

Podstatou metody mystery shopping je, že sami sebe pasujeme do role potenciálního zákazníka a odhalujeme naše silné a slabé stránky, které zjistíme při předstíraném nákupu u naší společnosti a stejně tak u našich konkurentů. Tuto metodu mohou aplikovat přímo manažeři společnosti tam, kde nejsou známi, a tudíž bude reakce prodejců stejná jako u běžných zákazníků.

3.2 Služba

3.2.1 Definice služby

Dle Kotlera a Armstronga „služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“¹

Služba je nehmotný produkt, který je směňován přímo mezi poskytovatelem a zákazníkem bez uplatňování autorských práv. Obecně lze službu popsat jako aktivitu, která naplňuje určitý cíl. Služba může být orientována na člověka (zdravotní a sociální služby) nebo na předmět (opravárenské služby). [7]

Sociální službou rozumíme činnost nebo soubor činností podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. [14]

¹ KOTLER, Ph. a ARMSTRONG, G. Marketing. Přel. H. Machková aj. Praha: Grada Publishing, 2004. 856 s. ISBN 80-247-0513-3.

3.2.2 Klasifikace služeb

Z důvodu značné rozsáhlosti sektoru služeb, který obsahuje jednoduché procesy i složité operace, které musí být řízeny počítači, je nutné si jej rozčlenit do několika kategorií podle jejich charakteristických vlastností. Toto rozčlenění umožní lepší analýzu služeb a pochopení použití různých marketingových nástrojů pro příslušné kategorie služeb.

Základní klasifikace služeb, kterou provedli ekonomové Foot a Haat, rozděluje sektor služeb na terciární, kvartérní a kvintérní.

- Terciální služby – do této kategorie patří například restaurace a hotely, holičství a kadeřnictví, kosmetické služby, prádelny a čistírny, opravy a údržba domácích přístrojů a domácností. Zjednodušeně lze tuto kategorii chápat jako služby, které se dají svépomocí provádět ve vlastní domácnosti.
- Kvartérní služby – zde řadíme dopravu, obchod, komunikaci, finance a správu, tedy služby, které usnadňují, rozdělují činnosti a tím práci zefektivňují.
- Kvintérní služby – tyto služby jsou orientovány na člověka, jejich úkolem je člověka určitým způsobem změnit či zdokonalit. Typickým příkladem kvintérních služeb je zdravotní péče, vzdělávání a rekreace. [9]

3.2.3 Vlastnosti služeb

- **Nehmotnost**

Nejcharakterističtější vlastností služeb je jejich nehmotnost. Čistou službu bez jejího zhmotnění si nelze před nákupem služby žádným smyslem prohlédnout a jen těžko ji lze vyzkoušet před nákupem.

Nehmotnost služby vylučuje srovnání služby s konkurencí, a proto zákazníci při nákupu služby kladou důraz na osobní zdroje informací od předešlých uživatelů služby a základem pro hodnocení kvality služby je její cena. [9]

- **Neoddělitelnost**

Služby se spotřebovávají přímo v okamžiku poskytnutí služeb. Není možné službu poskytnout a spotřebovat v různých okamžicích. Je tedy nutné, aby se poskytovatel i zákazník setkali na stejném místě i čase tak, aby výhoda, kterou poskytovatel služby nabízí, mohla být realizována.

Zákazník se často stává spoluproducentem služby a podílí se na její kvalitě. Například navštíví-li divadlo, svým oblečením a chováním pomáhá vytvořit kulturní atmosféru, kterou vnímají všichni návštěvníci divadelního představení. [9]

- **Proměnlivost**

V procesu poskytování služby se nachází producent služby, zákazník a lidé. Nikdy nelze předvídat jejich chování, které více či méně ovlivňuje výslednou kvalitu služby. U služby nelze provést výstupní kontrolu jakosti před jejím poskytnutím, jako je to možné u hmotných výrobků, a proto může dojít k rozdílům při opakovaném využití stejné služby.

Management by měl dbát na stanovení norem kvality služby a jejich dodržování, chování a motivaci zaměstnanců pro zajištění co nejvíce konzistentní kvality služby. Při zachování stejné kvality služby dochází k odlišení se od konkurence a zákazník má usnadněný výběr poskytovatele služby. [9]

- **Pomíjivost**

Nehmotnost služby znemožňuje její uskladnění nebo uchování pro pozdější využití. Místa v letadle, kině či zájezdu, která nebyla obsazena, nelze prodat jindy než v čase, kdy jsou nabízena. Při nevyužití služby v tomto čase je tedy služba ztracena. Snahou producentů služeb je sladit nabídku služby s její poptávkou.

Pomíjivost služby ovšem nevylučuje její pozdější reklamaci při špatné kvalitě služby. Často je ovšem nemožné nahradit nekvalitní službu novou a kvalitní. Například prohraný soudní spor vinou špatného advokáta nelze opakovat, méně luxusní hotel poskytnutý na dovolené nelze poskytnout až po návratu. Většinou lze nekvalitní službu nahradit vrácením peněz za danou službu nebo poskytnutím slevy z ceny služby. Tato náhrada ale nedokáže vrátit kadeřnici špatně ostříhaný účes nebo nahradit zkažený dojem z dovolené v laciném hotelu. [9]

- **Nemožnost vlastnictví**

Nákupem služby zákazník nezíská žádné vlastnictví jako u hmotných výrobků, ale pouze právo na poskytnutí služby. Například při koupi masáže získá zákazník právo na masérův čas, který je potřebný pro poskytnutí zakoupeného druhu masáže.

Z důvodu nemožnosti vlastnictví služby jsou většinou distribuční kanály přímé nebo velmi krátké. Zprostředkovatel pak nevlastní službu, ale má pouze právo k jejímu poskytnutí. [9]

Tyto vlastnosti se u různých služeb projevují různou měrou dle charakteru dané služby a významně ovlivňují vnímání služby zákazníkem jakožto jejím příjemcem. Pro zákazníka je také velmi složité hodnotit službu před jejím využitím, jelikož takové hodnocení vychází ze srovnání očekávaného uspokojení danou službou a opravdu uskutečněným uspokojením touto službou. Takovéto srovnání lze ovšem provést až po konzumaci služby.

3.2.4 Metody marketingového výzkumu služeb

Většina služeb je zákazníkům poskytována prostřednictvím přímého prodeje. Přímý kontakt se zákazníkem umožňuje poskytovatelům služeb zajistit si důležité informace, jako jsou představy a očekávání zákazníků, hodnotící kritéria služby nebo náměty a návrhy k dané službě. Tyto informace poskytovatel obdrží okamžitě a náklady na jejich pořízení jsou minimální.

Finanční rozpočet hraje významnou roli při získávání tržních informací, které není možné získat přímou interakcí se zákazníkem v průběhu poskytování služby. Na základě finančního rozpočtu, který má organizace k dispozici, volí metodu, kterou použije na získání těchto tržních informací.

- **Pozorování**

Tato metoda je vhodná jak pro velké, tak i malé organizace, jelikož náklady na tuto metodu nejsou nikterak vysoké. Prostřednictvím této metody lze zjistit situaci na trhu, u konkurence, způsob výběru služeb, frekvenci jejich užití a řadu dalších potřebných informací. Výhodou této metody je získání i takových informací, které by mohly být při získání pomocí interakce se zákazníkem zkresleny nebo by je nedokázal posoudit vůbec.

Tato metoda vyžaduje dodržení těchto podmínek:

- pozorování je provedeno nezávislou osobou,
- pozorování provádí kompetentní proškolená osoba,
- předmět a postup pozorování je předem vymezen,
- výsledek pozorování musí být objektivní.

- **Testování trhu**

Při zavádění nové služby nebo při úpravě některých postupů již zavedené služby je pro poskytovatele důležité vědět, jakým způsobem budou zákazníci tuto službu vnímat. Testování trhu probíhá omezeným zavedením dané služby:

- v omezené lokalitě,
- pro určitou skupinu zákazníků,
- pro určitou pobočku poskytovatele.

Vyhodnocením úspěšnosti služby na správně zvoleném dílčím trhu může organizace předpokládat úspěšnost služby při zavedení na celý trh a odhadnout celkovou poptávku po dané službě. V případě, že výsledky omezeného zavedení nebudou pro poskytovatele služby uspokojivé, může službu inovovat nebo upustit od jejího zavedení na trh.

- **Dotazování**

Metoda dotazování je založena na oslovení respondentů ústní, písemnou, telefonickou nebo elektronickou formou. Zvolení vhodné formy dotazování a její správné provedení významně ovlivní kvalitu a kvantitu získaných informací od oslovených respondentů. Pomocí této metody dochází k interakci přímo se zákazníkem, který může poskytovateli v průběhu rozhovoru poskytnout informace, které původně nebyly předmětem zkoumání, ale pro rozvoj služby mohou být užitečné. [5]

3.2.5 Marketingový mix služeb

Marketingový mix představuje soubor nástrojů, které využívají marketingoví manažeři pro přiblížení služby zákazníkům. Jednotlivé nástroje marketingového mixu mohou být využity v různé intenzitě i pořadí, jelikož všechny slouží k uspokojení potřeb zákazníků a tvorbě zisku poskytovatele služeb. Pro potřeby poskytovatelů služeb nestačí původní marketingový mix obsahující 4 P podle počátečních písmen anglických slov product (produkt), price (cena), place (distribuce) a promotion (marketingová komunikace), ale byly přidány ještě 3 P – physical evidence (materiální prostředí), people (lidé) a procesy (processes). [9]

- **Produkt**

Produkt je výsledkem hlavní činnosti organizace a slouží k uspokojování hmotných i nehmotných potřeb spotřebitele. Pokud je produktem čistá služba, pak ji označujeme jako určitý proces. Kvalita je u služby klíčovým prvkem. [9]

- **Cena**

U služeb je cena významným ukazatelem kvality. Při rozhodování o ceně je nutno dbát na náklady, relativní úroveň ceny, úroveň koupěschopné poptávky, úlohu ceny při podpoře prodeje i úlohu ceny při snaze o soulad reálné poptávky a produkční kapacity v místě a čase. [9]

- **Distribuce**

Úkolem distribuce je co nejvíce usnadnit přístup spotřebitele ke službě. Je vhodné umístit pobočky do dostupných lokalit pro spotřebitele. Dodávka služby může být také zajištěna zprostředkovatelem služby v krátkém distribučním kanálu. [9]

- **Marketingová komunikace**

Hlavním úkolem marketingové komunikace je co nejvíce přiblížit zákazníkovi nehmotný produkt a tím snížit jeho nejistotu při nákupu služby. Kvalitní marketingová komunikace buduje silnou pozici značky na trhu tím, že posílí její zobrazení a zprávy, se kterými se zákazníci setkávají. [2]



Obrázek 3.2

- **Materiální prostředí**

Materiální prostředí má za úkol zhmotnit službu a snížit tak riziko nákupu služby pro spotřebitele. Materiální prostředí může nabývat různé podoby. Může jít o vzhled budovy, kde jsou služby poskytovány, o hmotné vybavení související se službou, o atmosféra při provedení služby, o informační letáky popisující jednotlivé fáze služby, o jednotné oblečení personálu aj. [9]

- **Lidé**

Díky neoddělitelnosti služeb od poskytovatele jsou lidé jedním z nejdůležitějších nástrojů v marketingovém mixu služeb. Ke kontaktu se spotřebitelem dochází téměř u všech služeb. Zaměstnanci mají přímý vliv na kvalitu služeb a spotřebitelé jako spoluproducenti služby mohou její kvalitu taktéž ovlivnit. Organizace by tedy měly dbát na vzdělávání a motivování zaměstnanců a vytvářet normy pro chování spotřebitelů při poskytování služeb. Tato opatření vedou k ustálení kvality služeb. [9]

- **Procesy**

Proces poskytování služby by měl být podroben důkladné analýze poskytovatelem a složité kroky by měly být zjednodušovány. Zákazníkovi by měly být podrobně vysvětleny všechny výhody dané služby ve srovnání s konkurencí, aby si byl jistý kvalitou služby. [9]

4 Metodika shromažďování dat

K provedení analýzy spokojenosti seniorů se sociálními službami v organizaci Sociální služby pro seniory Olomouc bylo třeba získat primární data pomocí marketingového výzkumu, který se skládá ze dvou základních částí. První částí je přípravná fáze a druhou částí je fáze realizační.

4.1 Přípravná fáze

4.1.1 Definování problému a cíle výzkumu

Příspěvková organizace Sociální služby pro seniory Olomouc provádí průběžnou analýzu spokojenosti svých klientů sociálními pracovníci pomocí osobního kontaktu s klientem. Hlavní činností této organizace je poskytování sociálních služeb vymezených v §35, 40, 45 a 51 zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, včetně fakultativních činností a poskytování stravovacích služeb oprávněným osobám v rámci jiných příspěvkových organizací Olomouckého kraje, působících v sociální oblasti, seniorům v klubech důchodců města Olomouce a seniorům a zdravotně postiženým dospělým osobám, odebírajícím oběd v jídelně organizace. [16]

Primárním cílem výzkumu je provést externí analýzu spokojenosti seniorů se základními a fakultativními činnostmi. Sekundárním cílem výzkumu bude zjistit, zda senioři využívají možnost reklamovat provedené služby a jak je případná stížnost vyřízena.

4.1.2 Stanovení hypotéz

Pro tento výzkum bylo stanoveno 5 hypotéz, na základě kterých byl vytvořen dotazník určený k získání primárních dat pro tento výzkum.

H1: Více než 80 % respondentů je celkově se základními službami poskytovanými Sociálními službami pro seniory Olomouc zcela spokojeno nebo spokojeno.

H2: Více než 80 % respondentů je celkově s fakultativními službami poskytovanými Sociálními službami pro seniory Olomouc zcela spokojeno nebo spokojeno.

H3: Věková skupina 86 let a více je celkově se Sociálními službami pro seniory Olomouc více spokojená než věkové skupiny 65-75 let a 76-85 let.

H4: Senioři pobírající příspěvek na péči využívají více služeb než klienti bez příspěvku na péči.

H5: Nemožnost výběru z více druhů jídla bude prvním nebo druhým nejdůležitějším faktorem klientů při výběru poskytovatele stravy.

4.1.3 Plán výzkumu

Výběr respondentů

Základním souborem výzkumu jsou všichni senioři, kteří využívají pravidelně alespoň jednu sociální službu týdně, a byl jim přiznán starobní důchod. Výběrový soubor je 171 respondentů ochotných a schopných vyplnit dotazník. Pro výběr vzorku byla zvolena technika vhodného úsudku.

Způsob sběru dat

Pro sběr dat bylo využito dotazníkové šetření, které proběhlo v domácnostech seniorů využívajících sociálních služeb příspěvkové organizace Sociální služby pro seniory Olomouc. Z organizačních důvodů a věku respondentů byly dotazníky seniorům předány za pomoci jejich pečovatelek a ponechány 2 týdny k vyplnění. Jelikož senioři nemusí být v okamžiku předání dotazníku v nejlepší psychické nebo fyzické kondici, bylo jim umožněno ponechat si dotazník u sebe a vyplnit ho samostatně během 2 týdnů.

Pilotáž

Dotazník byl předán 8 seniorům využívajícím služby poskytované Sociálními službami pro seniory Olomouc a na základě jejich samostatného vyplnění byly provedeny drobné korekce některých otázek.

U otázek č. 8 a 9 byl přidán jeden řádek pro písemnou odpověď, jelikož odpovědi byly psány malým písmem kvůli úspoře místa a jejich čitelnost byla obtížnější.

Zadání otázky č. 10 bylo upřesněno, jelikož tato otázka byla vyplněna u některých respondentů stejnými hodnotami. Proto bylo do zadání otázky připsáno „(1-5)“.

Časový harmonogram

Tabulka 4.1

Činnost	listopad 2012	prosinec 2012	leden 2013	únor 2013	březen 2013	duben 2013	květen 2013	červen 2013
Definování problému a cíle výzkumu	X	X						
Plán výzkumu			X					
Vyhotovení dotazníku			X	X				
Pilotáž			X	X				
Sběr dat				X				
Zpracování dat				X	X			
Analýza a interpretace dat					X	X		
Závěrečná prezentace								X

4.2 Realizační fáze

4.2.1 Sběr dat

Sběr dat probíhal od 4. února 2013 do 21. února 2013. Seniorům byly doručeny dotazníky společně s obálkami prostřednictvím jejich pečovatelek. Vzhledem k věku respondentů a jejich proměnlivého zdravotního stavu měli na vyplnění dotazníků 2 týdny. Pečovatelky byly obeznámeny s obsahem dotazníku a v případě, že to senior vyžadoval, pomohly s vyplněním dotazníku.

4.2.2 Problémy se sběrem dat

Z organizačních důvodů nebylo možné provést osobní sběr dat u všech respondentů a z toho důvodu tehdejší vedoucí pečovatelské služby Olomouc PhDr. Dagmar Buchtová doporučila provést doručení a vyzvednutí dotazníků prostřednictvím pečovatelek respondentů.

Z 250 doručených dotazníků se vrátilo 171 dotazníků zcela správně vyplněných pro jejich další možné zpracování. Vyřazené dotazníky měly vyplněny jen některé otázky, což ovšem pro potřeby daného výzkumu nebylo dostatečné. Neúplné vyplnění dotazníků přisuzujeme nepochopení důležitosti zodpovězení všech otázek v dotazníku respondentem.

4.2.3 Zpracování dat

U navrácených dotazníků byla ověřena úplnost a správnost vyplnění a následně byly validní dotazníky přepsány do datové matice v programu MS EXCEL, ve kterém byla tato matice následně zpracována.

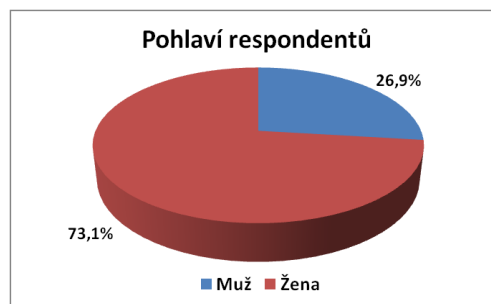
5 Analýza zpracovaných dat

5.1 Údaje o respondentech

K výzkumu prováděného na klientech Sociálních služeb Olomouc, jehož cílem bylo zjistit jejich spokojenost, se podařilo zajistit 171 vyplněných dotazníků. Tento vzorek respondentů byl tvořen pouze seniory, kteří využívají služeb této organizace a jejichž minimální věk byl 65 let.

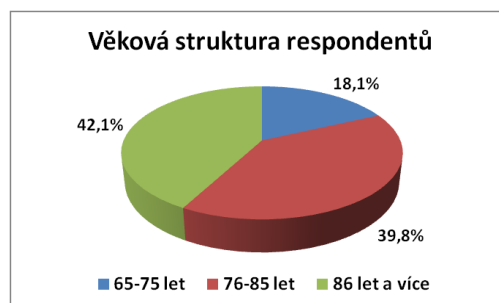
Pro analyzování zpracovaných údajů bylo vybráno 7 kritérií, podle kterých byli respondenti tříděni a zpracované tabulky jsou umístěny v příloze. Těmito kritérii jsou pohlaví, věk, vzdělání, způsob bydlení, sdílení domácnosti, pobírání příspěvku na péči a stupeň příspěvku na péči.

Sociálních služeb Olomoucké organizace využívají více ženy, a proto je daný vzorek tvořen 73,1 % žen a 26,9 % mužů. Ženy sociálních služeb využívají více především díky vyšší naději dožití. Naděje dožití žen ve věku 60 let je 23 let, zatímco u mužů je pouze 18,9 let. [10]



Graf 5.1

Respondenti tohoto výzkumu byli zařazeni do 3 věkových skupin. Nejméně zastoupenou věkovou skupinou byla skupina 65-75 let, která byla tvořena 18,1 % respondentů. V nižším věku jsou lidé více soběstační a je u nich potřeba využívání sociálních služeb nižší než u starších osob. 42,1 % respondentů patřilo do skupiny 76-85 let a věkovou skupinu 86 let a více tvořilo 42,1 % dotazovaných.



Graf 5.2

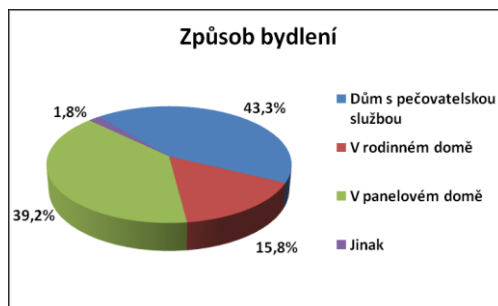
Vzdělání respondentů bylo rozděleno na základní vzdělání a vyučen, které uvedlo 38,6 % dotazovaných, středoškolské a vyučen s maturitou uvedlo 48,0 % respondentů a vysokoškolské a vyšší odborné vzdělání uvedlo 13,5 % respondentů. V současnosti ve společnosti přibývá vysokoškolsky vzdělaných lidí a v budoucnu tedy bude zastoupení



Graf 5.3

seniorů s tímto vzděláním výraznější.

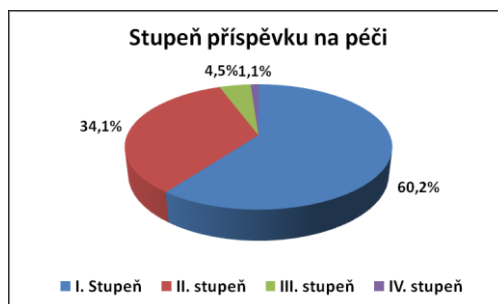
Otázky týkající se bydlení respondentů nám ukázaly, že 43,3 % dotázaných bydlí v domě s pečovatelskou službou, 15,8 % v rodinném domě, 39,2 % v panelovém domě a 1,8 % uvedla odpověď „Jinak“. 88,3 % dotázaných dále uvedlo, že žijí v domácnosti sami a 8,8 % se svým partnerem.



Graf 5.4

Senioři, kteří žijí v domácnosti sami, mají větší potřebu zajistit si osobu, která bude navštěvovat jejich domácnost ať už z důvodů zdravotních nebo z důvodu potřeby sociálního kontaktu. Proto se takto vysoký počet samostatně žijících respondentů dal ve vzorku předpokládat.

Poslední třídící kritéria se zabývala příspěvkem na péči, který pobírá 51,5 % zkoumaného vzorku. Příspěvek na péči je rozčleněn na 4 stupně. 1. stupeň příspěvku na péči pobírá 60,2 %, 2. stupeň 34,1 % respondentů. 3. a 4. stupeň využívá 4,5 % respektive 1,1 % respondentů.



Graf 5.5

5.2 Spokojenost se základními a fakultativními službami

5.2.1 Vztah spokojenosti a míry využití služeb

Na začátku dotazníku byly umístěny tři baterie otázek, které zjišťovaly frekvenci využívání a spokojenost s jednotlivými základními i fakultativními službami, jež poskytují sociální služby pro seniory Olomouc.

Pomocí lineární interpolace bylo hodnocení 1-5 jako ve škole převedeno na procentní vyjádření zjištěné spokojenosti a míry využití jednotlivých služeb. Zjištěná průměrná spokojenost a průměrná míra využití jednotlivých služeb byly zaneseny do poziční mapy, jejíž kvadranty byly vytvořeny průměrnou spokojeností se službami a průměrnou mírou využití poskytovaných služeb všech poskytovaných služeb.

Lineární interpolace byla provedena pomocí následujícího vzorce:

$$y = y_0 + (x - x_0) \cdot \frac{(y_1 - y_0)}{(x_1 - x_0)}$$

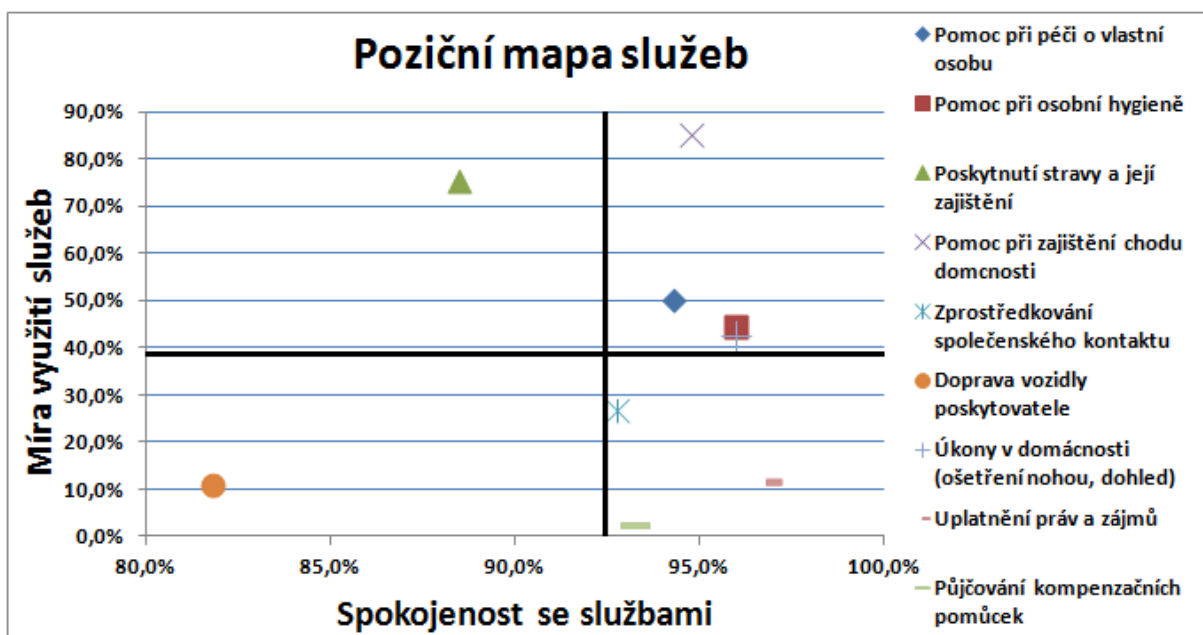
V poziční mapě služeb je patrné, že v prvním kvadrantu představujícím nadprůměrnou spokojenost se službami a nadprůměrnou míru využití služeb se nachází 3 základní služby – pomoc při zajištění chodu domácnosti, pomoc při péči o vlastní osobu a pomoc při osobní hygieně a 1 fakultativní služba – úkony prováděné ve vlastní domácnosti (ošetření nohou, dohled). Tento kvadrant je pro organizaci tím nejdůležitějším, jelikož služby, které do něj patří, jsou klienty nejčastěji využívány a spokojenost s těmito službami je nadprůměrná. Lze tedy říct, že náklady spojené s touto službou jsou organizací vhodně investovány.

Druhý kvadrant, představující vysokou míru využití služeb, ale nízkou spokojenost se službami, zahrnuje základní službu - poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění. Tento kvadrant je naopak pro organizaci největší hrozbou. Často využívané služby, se kterými klienti nejsou spokojeni, vrhají negativní stín na spokojenost s celou organizací. Na služby v tomto kvadrantu by se organizace měla zaměřit nejvíce. Bylo by vhodné investovat do školení a zvyšování kvalifikace zaměstnanců, popřípadě také investovat do vybavení, které k poskytování této služby patří, což by mohlo vést ke zlepšení spokojenosti s touto službou.

Třetí kvadrant, s nízkou spokojeností, ale také nízkou mírou využití služeb, obsahuje fakultativní službu - doprava vozidly sociálních služeb pro seniory Olomouc. V tomto kvadrantu by se organizace měla zaměřit hlavně na zvýšení kvality služeb. Snaha o zvýšení míry využití těchto služeb by měla být pro organizaci až druhořadým úkolem a zvýšení míry využití této služby by mělo vycházet především ze spokojenosti klientů, kteří tuto službu využívají a dále doporučí. Organizace by tedy primárně měla zjistit příčiny nespokojenosti klientů s touto službou a po odstranění těchto nedostatků investovat do zvyšování míry využití této služby klienty.

Ve čtvrtém kvadrantu s vysokou spokojeností, ale nízkou mírou využití služeb se nachází 1 základní služba – zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod) a 2 fakultativní služby – uplatňování oprávněných práv a zájmů (vypisování žádostí) a půjčování kompenzačních pomůcek. Organizace by u těchto služeb měla obzvláště dbát na zachování vysokého standardu kvality, jelikož klienti je využívají méně často, ale o to

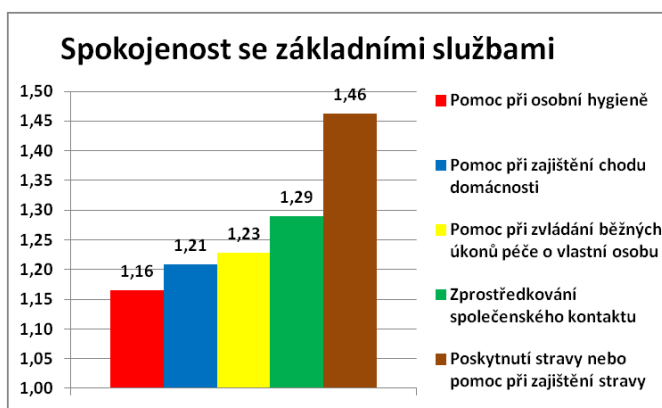
více počítají s tím, že při využití této služby se mohou spolehnout na vysokou kvalitu a profesionalitu poskytovatele této služby. Současně by bylo vhodné analyzovat náklady spojené se zajištěním vysoké kvality těchto služeb a zvážit, zdali tyto náklady nejsou příliš vysoké pro služby s nízkou mírou využití. Bylo by vhodné uvažovat i o tom, zda by se vyplatilo část nákladů omezit a uspořené zdroje použít především ke zvýšení spokojenosti se službami ve druhém kvadrantu.



Graf 5.6

5.2.2 Spokojenost se základními službami

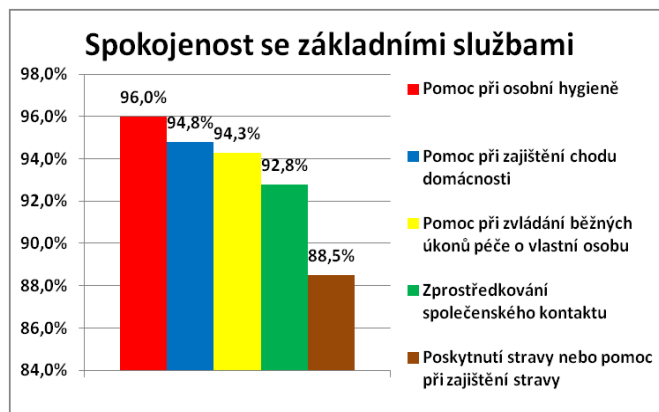
Pomocí druhé baterie v dotazníku byla zjišťována spokojenost seniorů s jednotlivými základními službami, které poskytují sociální služby pro seniory Olomouc. Respondenti známkovali služby stejně jako ve škole 1-5. Následující graf ukazuje průměrné hodnocení základních služeb.



Graf 5.7

Všechny základní služby získaly lepší průměrné hodnocení než 1,5. Tento fakt lze vysvětlit charakterem služeb, které jsou určeny osobám, pro něž je vykonání dané služby

svépomoci značně obtížné, popřípadě zcela nemožné. Starší lidé mají tendenci být více vděční za poskytnuté služby, což dokládají výsledky, viz příloha č. 1, kde nejpočetnější věková kategorie 86 let a více hodnotí služby lépe nebo srovnatelně než věkové kategorie 65-75 let a 76-85 let. Toto srovnání je ovšem provedené pouze v porovnání jedné



Graf 5.8

generace a mezigenerační rozdíl by byl s největší pravděpodobností větší.

Otázka 2.1 zjišťovala spokojenost se službou pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, což představuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití, oblékání a svlékání se, přesunu na lůžko nebo vozík. Tato služba dosáhla průměrného hodnocení 1,23 (94,3 %). Nejméně spokojení s touto službou byli respondenti věkové skupin 65-75 let, kteří službu hodnotili průměrnou známkou 1,42 (89,5 %), a lidé s vysokoškolským vzděláním, kteří hodnotili známkou 1,33 (91,8 %).

Otázka 2.2 týkající se spokojenosti s pomocí při osobní hygieně dosáhla nejlepšího průměrného hodnocení ze všech základních služeb 1,16 (96,0 %). Tato služba zahrnuje pomoc při osobní hygieně, použití WC a základní péči o vlasy a nehty. Věková kategorie 76-85 let tuto službu hodnotila podprůměrnou známkou 1,28 (93,0 %), která silně kontrastuje s nejstarší věkovou kategorií 86 let a více, která stejnou službu hodnotila průměrnou známkou 1,05 (98,8 %). S rostoucím vzděláním se hodnocení této služby snižovalo. Nejhuře byla tato služba hodnocena právě vysokoškolsky vzdělanými respondenty, kteří ji hodnotili známkou 1,5 (87,5 %) stejně jako respondenti sdílející domácnost se svým partnerem.

Otázka 2.3 zjišťovala spokojenost se službou poskytování stravy a pomoc při zajištění stravy. Náplní služby je především úhrada za obědy, zajištění celodenní stravy, dovoz nebo donáška oběda, pomoc při přípravě a podání jídla. Tato služba získala nejhorší průměrné hodnocení ze základních služeb 1,46 (88,8 %). Muži jsou na tuto službu náročnější a hodnotí ji podprůměrnou známkou 1,59 (85,3 %) na rozdíl od žen, které hodnotily službu známkou 1,42 (89,5 %). Středoškolsky vzdělaní respondenti hodnotili známkou 1,36 (91,0 %), což je lepší hodnocení než u respondentů se základním vzděláním (86,5 %) a vysokoškolským

vzděláním (82,3 %). Málo spokojení s touto službou byli také respondenti sdílející domácnost se svým partnerem (82,8 %).

Otázka 2.4 zjišťovala spokojenost s pomocí při zajištění chodu domácnosti, tím se rozumí běžný úklid a údržba domácnosti, zajištění velkého úklidu, běžný i velký nákup, praní a žehlení prádla. Průměrné hodnocení služby bylo 1,21 (94,8 %) a pouze hodnocení mužů (91,0 %) se od tohoto průměru výrazněji odchýlilo.

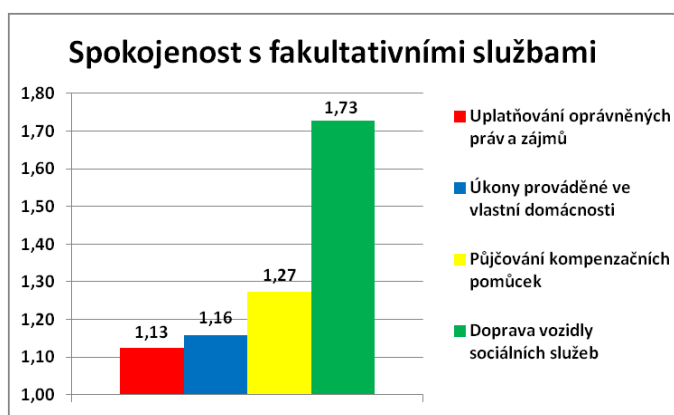
Otázka 2.5 se zabývala spokojeností se zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím prostřednictvím doprovodu osoby do společenského prostředí. Tato služba byla respondenty hodnocena známkou 1,29 (92,8 %). Muži (96,5 %) tuto službu hodnotili lépe než ženy (91,3 %). Nejméně spokojeni s touto službou byli respondenti, kteří nepobírají příspěvek na péči (89,3 %), lze předpokládat, že jejich zdravotní stav je natolik dobrý, že mohou udržovat společenský kontakt s okolím samostatně a tato služba pro ně tedy není nutná.

Celkově lze spokojenost se základními službami hodnotit pozitivně, 4 služby z 5 získaly nadprůměrné hodnocení přesahující 90,0 % a pouze služba zajišťující stravu seniorům plní spokojenost klientů na 88,8 %. Tato služba je ovšem velice různorodá a nelze vyhovět všem individuálním požadavkům klientů především z kapacitních důvodů, logistických možností společnosti a normám upravujícím velikost a cenu stravy. Této službě byly dále věnovány otázky č. 7, 8, 9 a 10, které měly zjistit důvody nespokojenosti se stravovacím zařízením sociálních služeb pro seniory Olomouc.

Dále je nutno podotknout, že v uvedeném vzorku jsou některé kategorie zastoupeny menším počtem respondentů, z důvodu omezených možností získat respondentů více, a proto je nutné tuto skutečnost zohlednit v interpretaci zjištěných výsledků.

5.2.3 Spokojenost s fakultativními službami

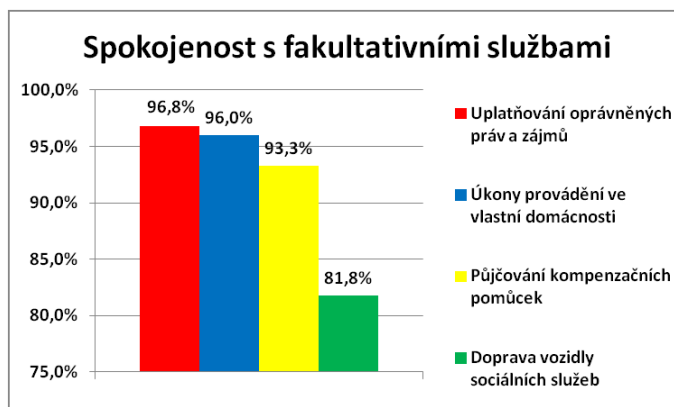
Třetí baterie otázek dotazníku se věnovala spokojenosti seniorů s fakultativními službami. Služby byly hodnoceny stejně jako u předešlé baterie otázek, tedy známkami 1-5 jako ve škole. Fakultativní služby nejsou stanoveny zákonem 108/2006 Sb. jako je tomu



Graf 5.9

u základních služeb a záleží na možnostech organizace, jaké fakultativní služby je schopna zajistit svým klientům.

Organizace Sociální služby pro seniory Olomouc svým klientům poskytuje 4 fakultativní služby. Těchto služeb využívá menší počet klientů, což je u služeb uplatňování oprávněných práv a zájmů a půjčování kompenzačních pomůcek logické.



Graf 5.10

Tyto služby jsou totiž určeny především málo nesoběstačným osobám a převážně se jedná o jednorázové využití služby, které může zajistit rodina klienta.

Hodnocení fakultativních služeb ve 3 případech bylo nadprůměrné a pouze služba doprava vozidly sociálních služeb pro seniory Olomouc získala podprůměrné hodnocení, jak je patrné v grafu.

Otázka 3.1 se týkala nejhůře hodnocené fakultativní služby doprava vozidly Sociálních služeb pro seniory Olomouc. Tato služba zahrnuje převoz osob a svoz prádla od klientů. Průměrná známka této služby byla 1,73, což odpovídá 81,8 % spokojenosti uživatelů služby. Tuto službu alespoň jednou využilo pouze 25,7 % klientů. Cena této služby je nižší než u běžně dostupné taxi služby, ovšem časově dostupná je tato služba pouze ve vybraných časech, kdy nejsou vozidla vytížena pro zajištění jiných služeb v rámci organizace. Tato skutečnost může být důvodem proč pouze čtvrtina respondentů má zkušenosti s touto službou. Spokojenost mužů s touto službou je pouze 75 % na rozdíl od žen, které jsou se službou spokojeny nadprůměrně (84,8 %).

Otázka 3.2 zjišťovala spokojenost s úkony prováděnými ve vlastních domácnostech klientů, jako je ošetření nohou, dohled, vodová ondulace a zástřih vlasů. Tato služba má vysoké využití a je hodnocena průměrnou známkou 1,16 (96,0 %). Nejvíce tuto službu využívají klienti věkové skupiny 86 let a více, kteří ji hodnotí známkou 1,04 (99,0 %). Stejnou známkou hodnotí tuto službu lidé se základním vzděláním a dokonce známkou 1,02 (99,5 %) ji hodnotí lidé, kteří bydlí v domě s pečovatelskou službou. Jejich výborné hodnocení může být ovlivněno skutečností, že v pečovatelském domě je možné využít

místnost, která svým vybavením, které poskytuje klientovi větší pohodlí při využívání této služby.

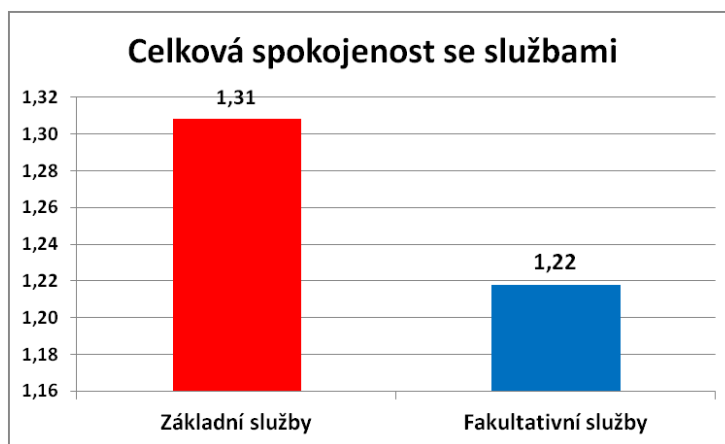
Otázka 3.3 byla zaměřena na službu uplatňování oprávněných práv a zájmů. Ta je určena osobám, které potřebují sepsat různé žádosti a svépomocí je pro ně tento úkon náročný nebo nemožný. Tato služba získala hodnocení 1,13 (96,8 %). Nejlepší hodnocení 1,00 (100,0 %) získala služba u osob, které pobírají příspěvek na péči. Z toho lze tedy usoudit, že lidé tuto službu využili právě k vyřízení uplatnění nároku na tento příspěvek.

Otázka 3.4 měla zjistit spokojenost se službou půjčování kompenzačních pomůcek jako jsou např. schodolez, polohovací postel, mechanický vozík, sedačka na vanu aj. Součástí této služby je nejen zapůjčení kompenzační pomůcky, ale také její dovezení a odvezení společně s montáží a demontáží. Hodnocení této služby vycházelo ze zkušenosti pouze 5,3 % respondentů. Znamka 1,27 (93,3 %) je tedy vzhledem k velmi malému vzorku uživatelů služby pouze orientační.

Opět je nutno podotknout, že v uvedeném vzorku jsou některé kategorie zastoupeny malým počtem respondentů, z důvodu omezených možností získat respondentů více, a proto je nutné tuto skutečnost zohlednit v interpretaci zjištěných výsledků.

5.2.4 Celková spokojenost se službami

Otázka č. 2.6 byla určena ke zjištění celkové spokojenosti se základními službami a otázka č. 3.5 ke zjištění spokojenosti s fakultativními službami. Z grafu vyplývá, že fakultativní služby jsou hodnoceny mírně lépe v porovnání se základními



Graf 5.11

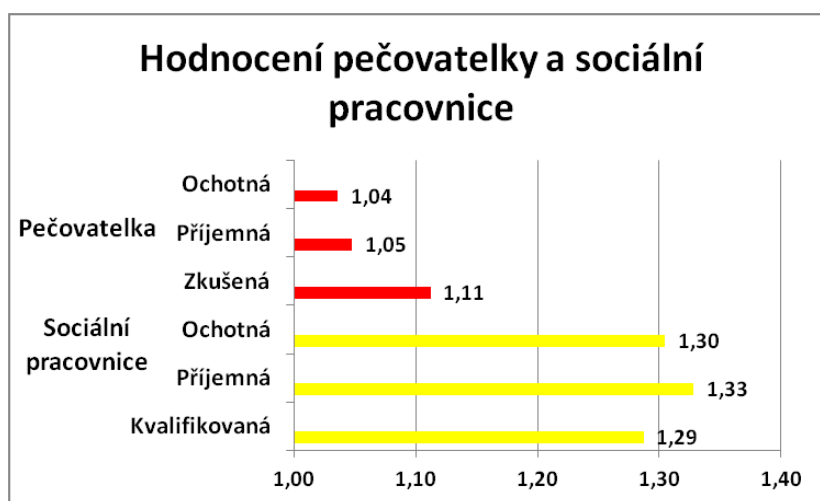
službami. Tento fakt by měl být pro organizaci varováním, jelikož základní služby by měly být klientům poskytovány v lepší nebo nejhůře ve stejné kvalitě jako služby zákonem nestanovené, tedy služby fakultativní.

5.3 Spokojenost s pracovníky organizace

Klienti Sociálních služeb pro seniory Olomouc se k osobnímu kontaktu dostanou s pečovatelkami a sociálními pracovníci. Pečovatelky vykonávají smluvně dohodnuté

služby a řeší individuální potřeby klienta. Každý klient má svoji stálou pečovatelku, která může být v případě nutnosti zastoupena jinou pečovatelkou organizace, například z důvodu nemoci či dovolené. Náplní práce sociální pracovnice je mimo jiné zjišťovat spokojenost klientů se službami, smluvně s nimi zajišťovat služby a získávat nové klienty.

Pro hodnocení pečovatelek jsme zvolili 3 kritéria – ochota, příjemnost a zkušenost, pro hodnocení sociální pracovnice byla zvolena rovněž 3 kritéria – ochota, příjemnost a kvalifikovanost, které měli respondenti hodnotit známkami 1-5 jako ve škole.



Graf 5.12

Při srovnání výsledků pečovatelky a sociální pracovnice jasně vyplývá, že klienti jsou spokojenější s pečovatelkou. Příčinou výsledku tohoto srovnání může být častější kontakt a tím spojené vytvoření si osobního vztahu s pečovatelkou. Sociální pracovnice nejsou s klienty v tak častém kontaktu, a proto jsou hodnoceny na základě krátkých a méně častých interakcí.

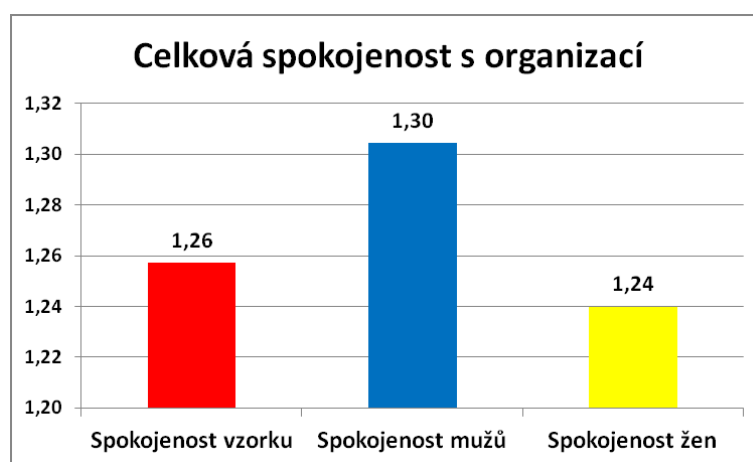
Pečovatelky získaly průměrné hodnocení jejich ochoty a příjemnosti při kontaktu s klienty 1,04 (99,0 %) resp. 1,05 (98,8 %). Tento výsledek jasně ukazuje na fakt, že pečovatelky jsou vůči klientům vlídnější a ochotnější vyhovět přáním klientů k jejich co možná největší spokojenosti. V otázce č. 25 dostali respondenti prostor sdělit své poznatky organizaci Sociální služby pro seniory Olomouc. Tato sdělení se většinou týkala právě poděkování a pochvaly pečovatelkám, což ukazuje na vytvoření si lidského vztahu a snahu věnovat se klientům v maximální možné míře. Zkušenost pečovatelek byla hodnocena mírně horší průměrnou známkou 1,11 (97,3 %) než předchozí vlastnosti. Pro pečovatelky není jednoduché okamžitě vyhovět v nejvyšší možné míře individuálním potřebám a zvyklostem

uživatelé, proto pravděpodobně tento faktor hodnotili respondenti nižší průměrnou známkou, ovšem tento rozdíl je v podstatě zanedbatelný.

Ochota a příjemnost sociální pracovník byly hodnoceny známkami 1,30 (92,5 %) a 1,33 (91,8 %). Sociální pracovníci se s klienty dostávají do méně častého kontaktu, a proto je pro ně náročnější vytvořit si se seniory nadstandardní vztah, jako je tomu u pečovatelek. Třetí hodnocený faktor kvalifikovanost sociálních pracovník získal hodnocení 1,29 (92,8 %). Ze zjištěných výsledků vyplývá, že všechny hodnocené faktory sociální pracovníci vnímají klienti stejně bez výraznějších odchylek.

5.4 Celková spokojenost s organizací

V otázce č. 6 byli respondenti dotazováni na celkovou spokojenost s organizací Sociální služby pro seniory Olomouc. Průměrná známka 1,26 odpovídá naplnění spokojenosti klientů z 93,5 %. S organizací jsou spokojeny více ženy než muži, především osoby starší 86 let a lidé se základním



Graf 5.13

vzděláním. Zajímavé je, že lidé nepobírající příspěvek na péči hodnotili celkovou spokojenost nejlepší průměrnou známkou 1,19 (95,3 %). Jejich hodnocení může být ovlivněno lepším zdravotním stavem, který může ovlivnit očekávání kvality přijímané služby.

5.5 Stravovací provoz organizace

Sociální služby pro seniory Olomouc svým klientům poskytují možnost využívat ke stravování vlastní stravovací provoz, který je tvořen velkokapacitní vývařovnou. Uvařené obědy jsou rozváženy vozidly organizace Sociální služby pro seniory Olomouc do domácností klientů. Stravovací provoz mohou také využívat obyvatelé chráněného bydlení a senioři z blízkého okolí stravovacího provozu. Rozvoz obědů je zajištěn celý týden včetně sobot a nedělí i svátků.

Cena obědu je stanovena paušální částkou 58 Kč a cena dovozu je 20 Kč. Klienti mají tedy možnost zakoupit si oběd za 78 Kč včetně donášky do bytu.

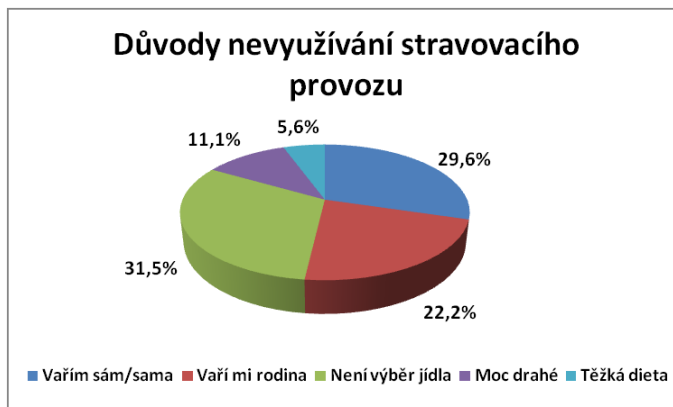
Stravovací provoz připravuje 3 druhy jídel:

- normální stravu – pro osoby, které nepotřebují zvláštní úpravu stravy,
- stravu s omezením tuků – především pro osoby s chorobami žlučníku a slinivky břišní,
- diabetickou stravu – pro diabetiky středního a vyššího věku a pro nemocné hyperlipoproteinemié. [12]

Z námi zkoumaného vzorku využívá stravovací provoz Sociálních služeb pro seniory Olomouc 68,4 % respondentů. U zbylých 31,6 % respondentů jsme pomocí otázky č. 8 a 9 zjišťovali důvod, proč nevyužívají stravovací provoz a jakým alternativním způsobem si stravu zajišťují.

Více než třetina respondentů (31,5 %) uvedla jako důvod, proč nevyužívá stravovací zařízení, nemožnost výběru z více druhů jídel.

Necelá třetina respondentů (29,6 %) je schopna si uvařit oběd svépomocí a uvedla to jako důvod, proč nevyužívají stravovací provoz.



Graf 5.14

Zbýlá třetina respondentů nevyužívající stravovací provoz Sociálních služeb pro seniory Olomouc má stravu zajištěnou od rodinných příslušníků, a proto nepotřebují využívat stravovací provoz Sociálních služeb pro seniory Olomouc (22,2 %). Obědy považuje za příliš drahé (11,1 %) nebo nevyužívá stravovací provoz ze zdravotních důvodů (5,6 %).

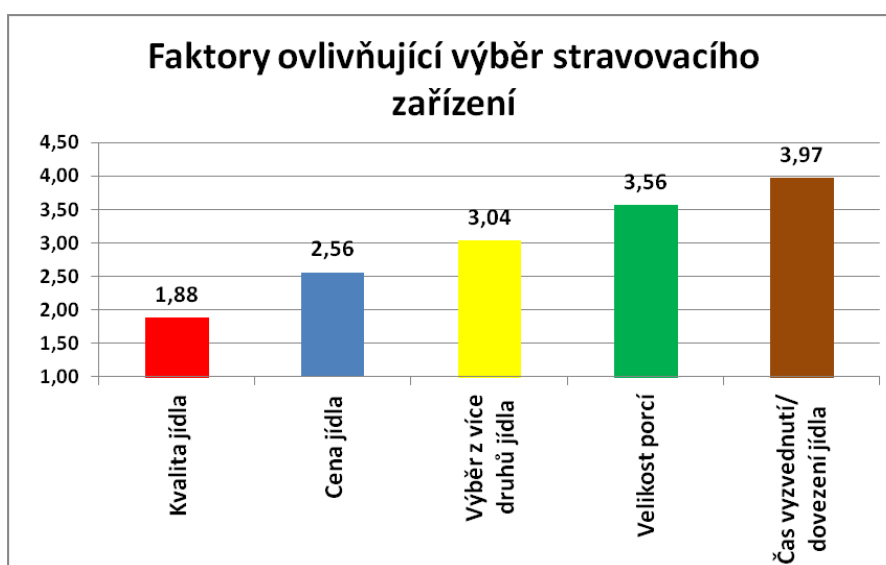
Téměř polovina respondentů (46,3 %), kteří si stravu nezajišťují prostřednictvím stravovacího zařízení Sociálních služeb pro seniory Olomouc, si vaří obědy svépomocí. 27,8 % těchto respondentů si nechává dovážet obědy z jiného stravovacího zařízení, 24,1 % respondentů má stravu zajištěnou prostřednictvím



Graf 5.15

rodinných příslušníků a 1,9 % respondentů využívá možnost nechat si uvařit jídlo od své pečovatelky ve své domácnosti.

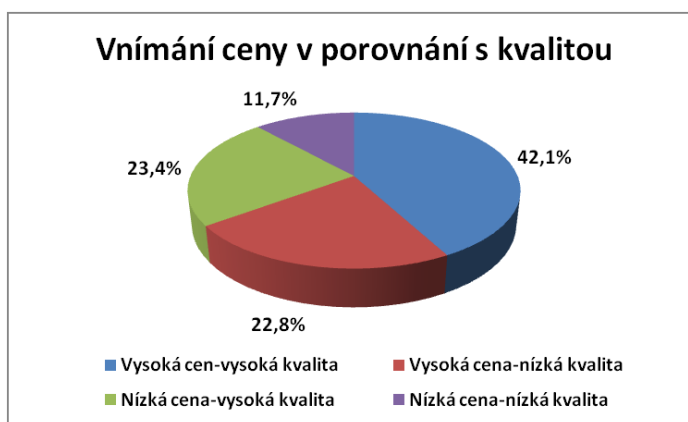
Otázka č. 10 byla zaměřena na zjištění rozhodujících faktorů pro výběr stravovacího zařízení. Respondentům bylo předloženo 5 faktorů, které měli seřadit od nejdůležitějšího po nejméně důležitý. Z výsledků vyplývá, že se respondenti rozhodují při výběru stravovacího zařízení podle kvality jídla. Cena jídla je druhým rozhodujícím faktorem a výběr z více druhů jídla byl zařazen až na třetí místo. Velikost porcí a čas dovozu jídla jsou pro respondenty až na čtvrtém, resp. pátém místě v žebříčku faktorů ovlivňujících výběr stravovacího zařízení.



Graf 5.16

5.6 Porovnání ceny s vnímanou kvalitou

Pomocí otázky č. 11 jsme chtěli zjistit, jak klienti Sociálních služeb pro seniory Olomouc vnímají ceny poskytovaných služeb v porovnání s jejich kvalitou. 42,1 % respondentů vnímá cenu jako vysokou, ale současně vnímá i kvalitu služeb na vysoké úrovni. Do kategorie nejspokojenějších řadíme 23,4 % respondentů, kteří vnímají cenu jako nízkou, ale poskytované služby na vysoké úrovni. Z toho vyplývá,



Graf 5.17

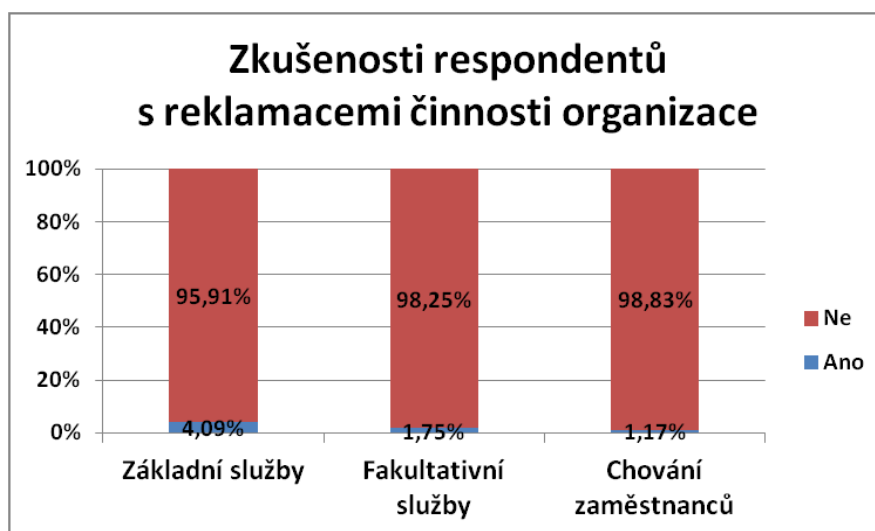
že poskytované služby jsou v nadpoloviční většině vnímány jako kvalitní a cena této kvality odpovídá nebo je dokonce nižší než spokojenost s kvalitou služeb.

Respondentů, kteří vnímají kvalitu jako nízkou, je 34,5 %, z toho téměř dvě třetiny z nich současně vnímá cenu jako vysokou. 11,7 % respondentů vnímá cenu jako odpovídající kvalitě poskytovaných služeb, ale představa o vysoké kvalitě se se skutečným stavem kvality služeb neshoduje. 22,8 % respondentů, kteří mají také jiná očekávání od vysoce kvalitní služby, je ovšem nespokojeno s výší ceny, která je za služby vybírána. U této skupiny respondentů hrozí nejvíce zajištění si sociálních služeb u jiné organizace.

5.7 Reklamace služeb

V dotazníku bylo 6 otázek věnováno reklamacím služeb a chování zaměstnanců. Po zpracování dat nebyly tyto otázky dále zpracovávány vzhledem k nedostatečnému počtu respondentů, kteří někdy reklamovali služby poskytované Sociálními službami pro seniory Olomouc.

Z tohoto výsledku lze usoudit, že nespokojenost klientů s poskytovanými službami není tak vysoká, aby bylo třeba tyto služby reklamovat, nebo je tato nespokojenost se službou vyřízena okamžitě a klienti takové chování nepovažují jako reklamaci, ale spíše jako upřesnění svých potřeb během poskytování dané služby.



Graf 5.18

5.8 Vyhodnocení hypotéz

H1: Více než 80 % respondentů je celkově se základními službami poskytovanými Sociálními službami pro seniory Olomouc zcela spokojeno nebo spokojeno.

Výsledky výzkumu, viz příloha č. 3, ukázaly, že celkově se základními službami je zcela spokojeno nebo spokojeno 97,5 % dotazovaných respondentů, kteří tyto služby využívají, proto tuto hypotézu **přijímáme**.

H2: Více než 80 % respondentů je celkově s fakultativními službami poskytovanými Sociálními službami pro seniory Olomouc zcela spokojeno nebo spokojeno.

Výsledky výzkumu, viz příloha č. 3, ukázaly, že s fakultativními službami je zcela spokojeno nebo spokojeno 98,3 % dotazovaných respondentů, kteří tyto služby využívají, proto tuto hypotézu **přijímáme**.

H3: Věková skupina 86 let a více je celkově se Sociálními službami pro seniory Olomouc více spokojená než věkové skupiny 65-75 let a 76-85 let.

Z výsledků výzkumu je patrné, že celková spokojenost věkové skupiny 86 let a více s organizací je 94,8 %. Věkové skupiny 65-75 let a 76-85 let jsou s organizací spokojeny shodně pouze na 92,8 %, proto tuto hypotézu **přijímáme**.

H4: Senioři pobírající příspěvek na péči využívají více služeb než klienti bez příspěvku na péči.

Jak je patrné z grafu 6.1, respondenti pobírající příspěvek na péči mají vždy větší zastoupení u všech poskytovaných služeb, proto tuto hypotézu **přijímáme**.

H5: Nemožnost výběru z více druhů jídla bude prvním nebo druhým nejdůležitějším faktorem klientů při výběru poskytovatele stravy.

Výběr z více druhů jídla je pro respondenty až třetím nejdůležitějším faktorem při výběru poskytovatele stravy, viz graf č. 5.16, proto tuto hypotézu **zamítáme**.

6 Návrhy a doporučení

V této kapitole bakalářské práce bude předloženo několik návrhů a doporučení vycházejících z provedeného výzkumu, které by mohla organizace Sociální služby pro seniory aplikovat pro zvýšení spokojenosti svých klientů a zvýšit využití svých služeb.

6.1 Základní služby

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že celková spokojenost klientů se základními službami je 92,3 %. Toto hodnocení je nejvíce ovlivněno v negativním slova smyslu především službou, pomocí které je klientům poskytována strava a pomoc při jejím zajištění. S touto službou jsou klienti spokojeni pouze na 88,8 %, a proto bychom doporučili vedení organizace zaměřit se na zvýšení spokojenosti klientů právě s touto službou. Předpokládáme, že největší nespokojenost u této služby bude spojená se stravou připravovanou přímo ve stravovacím provozu Sociálních služeb pro seniory Olomouc.

Z grafu 5.16 vyplývá, že klienti vybírají stravovací zařízení především na základě kvality jídla, ovšem tento faktor nebyl uváděn jako důvod nevyužívání stravovacího provozu organizace, proto můžeme předpokládat, že kvalita připravované stravy je na dobré úrovni a organizace by měla dbát na udržení si této kvality.

Druhým nejdůležitějším faktorem při výběru stravovacího provozu byla respondenty uvedena cena jídla. Tento faktor byl u 11,1 % respondentů uváděn jako důvod nevyužívání stravovacího provozu, z nichž si v současnosti 7,41 % zajišťuje stravu u konkurenčního stravovacího provozu, viz Tabulka 6.1. Navrhujeme pokusit se snížit cenu na stejnou hranici, za kterou nabízí stravování konkurenční stravovací provozy. Ovšem toto snížení by nemělo ovlivnit kvalitu surovin, ze kterých je strava připravována, jelikož by to nevedlo k vyšší spokojenosti, ale spíše naopak. Cena stravy ze stravovacího provozu Sociálních služeb pro seniory Olomouc činí 58 Kč za jídlo + 20 Kč za dovezení jídla až do bytu. Za stejné služby si konkurence účtuje alespoň 70 Kč včetně boxu, ve kterém je jídlo předáno. Snížení ceny by tedy stačilo zhruba o 5 Kč. Dále by bylo vhodné klientům vysvětlit, z čeho se cena stravy skládá a apelovat především na kvalitu poskytovaného jídla. Další možností ke snížení ceny je nabídnout klientům výběr z 2 různých velikostí porcí jídla. Lze předpokládat, že ženám stačí menší porce než mužům a mohl by z jejich strany být větší zájem o obědy, které by byly svojí gramáží pro ně vhodnější. Takto snížená cena by snížila náklady vynaložené na suroviny a pro organizaci by neznamenal větší finanční zatížení. Zároveň by byla více atraktivní

pro klienty, kteří uvedli důvod nevyužívání stravovacího provozu organizace právě cenu poskytovaného jídla.

Třetí nejdůležitější faktor při výběru stravovacího zařízení je pro klienty možnost výběru z více druhů jídla. Tento faktor byl současně nejčastěji jmenovaným důvodem, proč klienti nevyužívají stravovací provoz Sociálních služeb pro seniory Olomouc, což znamená, že klienti jsou v současnosti s tímto faktorem nejméně spokojeni u stravovacího provozu organizace. Tento faktor byl uveden více než třetinou respondentů a lze tedy předpokládat, že nemožnost výběru z více druhů jídla u klientů vyvolává významnou nespokojenost s touto službou. 20 % respondentů si z uvedeného důvodu zajišťuje stravu u konkurence, viz Tabulka 6.1. Vedení organizace by tedy mělo zvážit, zda je v jejích silách možné s touto skutečností něco udělat. V současnosti velkokapacitní vývařovna připravuje denně 3 jídla pro normální strážníky, diabetiky a strážníky se žlučnickovou dietou. Organizace by se měla pokusit investovat do vybavení vývařovny tak, aby byla schopná denně připravovat 4 druhy jídel a umožnit tak alespoň normálním strážníkům výběr ze dvou druhů jídla.

Tabulka 6.1

	Důvod nevyužívání stravovacího provozu Sociálních služeb pro seniory					
Způsob zajištění stravy	Vařím sám/sama	Vaří mi rodina	Není výběr jídla	Moc drahé	Těžká dieta	Celkový součet
Vařím sám/sama	29,63%	0,00%	9,26%	3,70%	3,70%	46,30%
Zajišťuje rodina	0,00%	22,22%	0,00%	0,00%	1,85%	24,07%
Dovoz od konkurence	0,00%	0,00%	20,37%	7,41%	0,00%	27,78%
Pečovatelka vaří v domácnosti	0,00%	0,00%	1,85%	0,00%	0,00%	1,85%
Celkový součet	29,63%	22,22%	31,48%	11,11%	5,56%	100,00%

Faktory velikost porcí a čas vyzvednutí/dovezení jídla, které respondenti uvedli na 4. resp. 5. místě v žebříčku hodnot při výběru stravovacího zařízení, nemají tak výrazný vliv na spokojenost klientů s uvedenou službou, proto nemáme k těmto faktorům žádné návrhy. Doporučujeme pokračovat v zavedené praxi dovozu jídla a velikost porcí upravit pouze v případě realizace návrhu spojeného se snížením ceny jídla.

Ostatní základní služby získaly nadprůměrné hodnocení, proto předpokládáme, že nespokojenost s danými službami vychází z individuálních potřeb klientů a lze tedy jen doporučit zachovat kvalitu poskytování služeb a neustále se snažit klientům vyhovět k jejich maximální spokojenosti.

6.2 Fakultativní služby

Celková spokojenost klientů s fakultativními službami je 94,5 %. Fakultativní služby mají menší počet uživatelů a u služeb jako je půjčování kompenzačních pomůcek či uplatňování oprávněných práv a zájmů je logické, že jejich využití je méně časté a spíše jednorázové. Proto by se organizace měla zaměřit na zvýšení počtu klientů, kteří budou využívat zbylé fakultativní služby, kterými jsou doprava vozidly a úkony prováděné ve vlastních domácnostech.

Služba spojená s úkony prováděnými ve vlastních domácnostech vykazuje vysokou spokojenost klientů, ale 37,4 % klientů tuto službu nikdy nevyužilo. Tato služba především zahrnuje ošetření nohou, vodovou ondulaci, zástřih vlasů a dohled klientů. Organizace by se měla pokusit přimět klienty více využívat tyto služby. Je pochopitelné, že klienti, kteří tyto služby přímo nepotřebují, necítí takovou potřebu jich využít. Navrhujeme tedy tyto klienty oslovit s nabídkou zvýhodněné ceny těchto služeb za účelem jejich vyzkoušení. Předpokládáme, že někteří uživatelé by po této zkušenosti mohli začít pravidelně využívat tyto služby, což by znamenalo současně zvýšení příjmů organizace.

Nejmenší spokojenost klientů je s dopravou vozidly organizace, která je pouhých 81,8 %. Současně je tato služba málo využívaná klienty, 74,3 % klientů tuto službu nikdy nevyužilo. U této služby by měla organizace zjistit příčiny nespokojenosti klientů, například vytvořením dotazníku, který by klienti obdrželi při využití této služby. Klienti by tento dotazník vyplnili ve své domácnosti a následně jej prostřednictvím své pečovatelky nechali doručit vedení organizace. Na základě těchto dotazníků by organizace mohla zvýšit spokojenost klientů s touto službou. Využití služby je možné pouze v pracovní dny v čase 7:00-10:00 a 13:00-14:30 a službu je nutno objednat alespoň jeden den předem. Navrhujeme umožnit tuto službu klientům stejně jako všechny ostatní služby tedy 7:00-20:00. Převážně během dopoledne klienti navštěvují lékaře a lze tedy předpokládat, že by tuto službu využívali častěji. V současné situaci raději využijí služeb konkurenční taxi služby, jelikož ta je doveze k lékaři a od lékaře zase zpět. V odpoledních hodinách by službu mohli využít pro dopravu ke kulturním akcím. Současně navrhujeme umožnit využití této služby i o víkendech. Využití této služby v rozšířené době by mohlo být za zvýšenou cenu, která by i nadále zůstala levnější než využití taxi služeb, viz Tabulka 6.2.

Další alternativou poskytnutí taxi služby klientům mimo současnou provozní dobu je zajištění spolupráce s konkurenční taxi službou, která by poskytovala své služby pro klienty

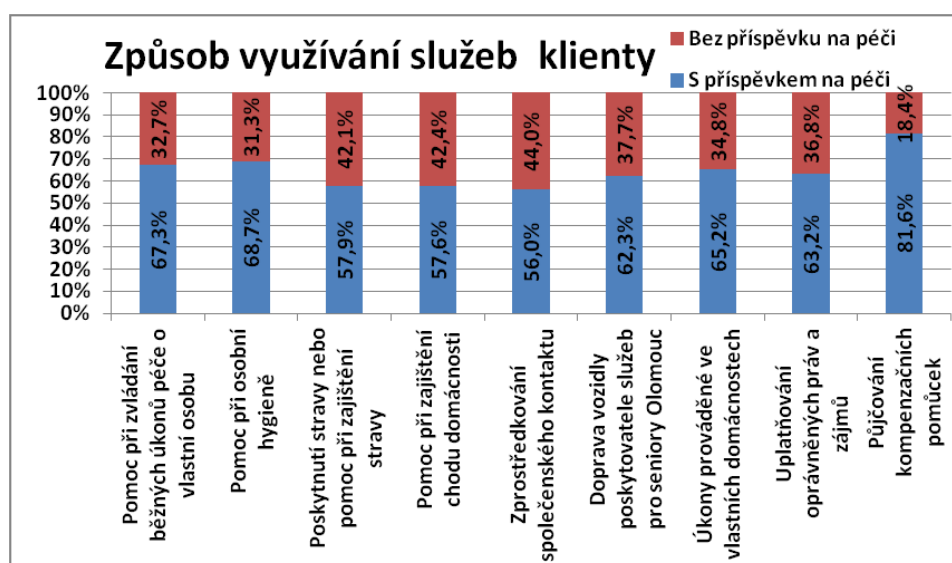
Sociálních služeb pro seniory Olomouc za zvýhodněnou cenu. Pro tuto taxi službu by tato spolupráce znamenala zajištění většího počtu zákazníků, kteří by ji upřednostňovali před konkurencí. Organizace Sociální služby pro seniory Olomouc by tedy nemusela rozšiřovat svoji provozní dobu k této službě a tím zvyšovat mzdové náklady. Současně by se zvýšila spokojenost klientů s péčí, kterou jim organizace poskytuje.

Tabulka 6.2

	Nástupní sazba	Jízdné za km	Navrhovaná nástupní sazba	Navrhované jízdné za km
Sociální služby pro seniory	10,00 Kč	10,00 Kč	20,00 Kč	20,00 Kč
Atlant taxi	30,00 Kč	20,00 Kč	-	-
Alfa taxi	27,90 Kč	29,90 Kč	-	-
City taxi	20,00 Kč	25,00 Kč	-	-
* Navrhované ceny se týkají využití služeb v rozšířeném čase				

6.3 Ostatní doporučení

Organizace by při snaze poskytnout větší množství služeb měla svoji aktivitu orientovat na klienty, kteří pobírají příspěvek na péči. U nich je větší potřeba po službách vycházející ze zdravotního stavu a ochota využívat služby plynoucí z finanční podpory, kterou díky pobírání příspěvku na péči mají, viz Graf 6.1.



Graf 6.1

Spokojenost seniorů může organizace Sociální služby pro seniory Olomouc zvýšit poskytnutím společenské místnosti seniorům, kde by mohli at' už z vlastní iniciativy nebo pod záštitou organizace uskutečňovat skupinová setkání, která by je vytrhla z jejich domácího stereotypu. Tato setkání by mohla být pravidelná a frekvence těchto setkání by byla uzpůsobena dle zájmu seniorů. Současně by mohla organizace nabídnout využití její taxi služby pro přivezení i odvezení klientů, kteří by potřebovali pomoci s dopravou k poskytnuté společenské místnosti. Tento návrh vychází z dotazníkového šetření, ve kterém měli respondenti prostor k pochvale, výtkám a návrhům organizaci, kde upozorňovali na absenci prostor, v nichž by se podobná setkání mohla uskutečnit. Dále senioři navrhovali zavedení přístroje s tlačítkem SOS pro případ náhlé nevolnosti. Z důvodu úspory nákladů nutných ke zřízení systému, který by k tomuto účelu klientům sloužil, navrhujeme zřízení telefonní linky, na kterou by se senioři mohli obrátit v čase 7:00-20:00, kdy jsou pečovatelské služby této organizace poskytovány.

7 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo provést externí analýzu spokojenosti seniorů se službami poskytovanými státní příspěvkovou organizací Sociální služby pro seniory Olomouc.

Práce se skládá z úvodní teoretické části a po ní následuje část praktická. Ve druhé kapitole se práce zabývá charakteristikou trhu sociálních služeb, makroprostředím, které tento trh obklopuje, současnými problémy sociálních služeb a nastíněním potřeby marketingu v neziskových organizacích. Důraz je přitom kladen na popsání široké nabídky sociálních služeb, které jsou nabízeny velkému spektru lidí. Třetí kapitola je zaměřena na definování zákazníka, popsání způsobů zjišťování spokojenosti zákazníků a dále definování služeb a jejich klasifikace.

Hlavním úkolem praktické části bylo realizovat sběr dat pomocí dotazníku, jejich následné vyhodnocení a předložení konkrétních návrhů a doporučení, které tato organizace může realizovat v praxi. Dotazníkového šetření se zúčastnili pouze senioři využívající služby příspěvkové organizace Sociální služby pro seniory Olomouc a celkově bylo vyhodnoceno 171 dotazníků.

Výsledky výzkumu ukázaly na celkově vysokou spokojenost seniorů s poskytovanými službami a stejně tak i s pracovníky této organizace. Dále pak vyplynulo, že senioři v podstatě nevyužívají možnost reklamace poskytovaných služeb. Tento fakt je pravděpodobně způsoben vysokou spokojeností se službami, které jsou klientům poskytovány bez výrazných výkyvů kvality.

Návrhy a doporučení se týkaly především služeb, se kterými jsou senioři nejméně spokojeni, tzn. základní služba poskytnutí stravy a pomoc při jejím zajištění a fakultativní služby doprava vozidly sociálních služeb. U méně využívaných fakultativních služeb byl předložen návrh, který by měl zvýšit počet klientů, kteří tyto služby budou využívat. Dále pak byla vytipována nejvhodnější skupina klientů s ohledem na zvýšení využití služeb a návrhy rozšíření služeb, které by vedly k celkovému zvýšení spokojenosti seniorů s touto organizací.

Věříme, že předložené návrhy vycházející z výsledků provedeného výzkumu mohou být pro organizaci opravdu přínosné a že mohou být pro vedení této organizace dalším impulsem pro neustálou snahu zvyšovat spokojenost svých klientů a poskytovat jim kvalitní služby.

Seznam použité literatury

Odborné publikace

- [1] BAČUVČÍK, Radim. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VeRBuM, 2011, 190 s. ISBN 978-80-87500-01-9
- [2] KINCL, Jan. *Marketing podle trhů*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2004, 172 s. ISBN 80-868-5102-8.
- [3] KOTLER, Philip. *Marketing*. Praha: Grada, c2004, 855 s. ISBN 978-80-247-0513-2.
- [4] KOTLER, P.; KELLER, K. L. *Marketing management* 12. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 792. s. ISBN 978-80-247-1359-5.
- [5] KOZEL, R. et al. *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
- [6] KUBALČÍKOVÁ, K. *Přirozené prostředí jako významný aspekt poskytování sociálních služeb seniorům*. In: Glosová, D. a kol. *Bydlení pro seniory*. Brno: ERA, 2006
- [7] MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 2009, 163, 7 s. ISBN 978-807-4160-264.
- [8] REIDL, Andreas. *Senior - zákazník budoucnosti: marketing orientovaný na generaci 50*. 1. vyd. Brno: BizBooks, 2012, 256 s. ISBN 978-80-265-0018-6.
- [9] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9..

Internetové zdroje

- [10] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Česká republika od roku 1989 v číslech [online]. CZSO [27.2.2013]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cr_od_roku_1989#01
- [11] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV: Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti [online]. MPSV [11.2.2013]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf

[12] SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO SENIORY OLOMOUC. *Sociální služby pro seniory Olomouc* [online]. [28.3.2013]. Dostupné z: <http://www.sluzbyproseniory.cz/rubriky/poskytujeme/stravovaci-provoz/>

[13] SVOBODOVÁ, Kamila. ANALÝZA: Stárnutí populace podle výsledků projekce ČSÚ. *Www.demografie.info.cz* [online]. 2005 [11.2.2013]. ISSN 1801-2914. Dostupné z: http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=34

Ostatní zdroje

[14] Česká republika. Zákon o sociálních službách. In: 2006. 2006. Dostupné z: https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf

[15] KAŠPÁREK, Zdeněk. PR MPSV: Výběr lokalit pro budoucí přechod klientů do přirozeného prostředí, *Sociální služby*. 3/2013, s. 36-37. ISSN 1803-7348.

[16] Zřizovací listina příspěvkové organizace Olomouckého kraje. In: 2000. 2003.

Seznam zkratek

aj.	a jiné
atd.	a tak dále
č.	číslo
ČR	Česká republika
Ing.	inženýr
Kč	korun českých (měna)
km	kilometr
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
např.	například
PhDr.	doktor filozofie
resp.	respektive
Sb.	sbírky
SOS	mezinárodní tísňový signál (save our souls/save our ship)
vyd.	vydavatelství

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byl seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 30. dubna 2013

Jakub König

jméno a příjmení studenta

Seznam příloh

- Příloha č. 1: Služby sociální prevence
- Příloha č. 2: Dotazník
- Příloha č. 3: Tabulka celkové spokojenosti
- Příloha č. 4: Tabulky třídění 2. stupně

Příloha č. 1

Služby sociální prevence

- **Raná péče**

Raná péče je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.

- **Telefonická krizová péče**

Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.

- **Tlumočnické služby**

Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

- **Azylové domy**

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

- **Domy na půl cesty**

Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

- **Kontaktní centra**

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

- **Krizová pomoc**

Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

- **Intervenční centra**

Na základě vykázaní ze společného obydlí podle zvláštního právního předpisu je osobě ohrožené násilným chováním vykázané osoby nabídnuta pomoc nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykázaní intervenčnímu centru. Pomoc intervenčního centra může být poskytnuta rovněž na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním

jiné osoby obývající s ní společné obydlí nebo i bez takového podnětu, a to bezodkladně poté, co se intervenční centrum o ohrožení osoby násilným chováním dozví. Sociální služby v intervenčním centru jsou poskytovány jako služby ambulantní, terénní nebo pobytové.

- **Nízkoprahová denní centra**

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.

- **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež**

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

- **Noclehárny**

Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

- **Služby následné péče**

Služby následné péče jsou ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které absolvovaly lůžkovou péči ve zdravotnickém zařízení, absolvovaly ambulantní léčbu nebo se jí podrobují, nebo osobám, které abstínují.

- **Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

- **Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením**

Sociálně aktivizační služby jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.

- **Sociálně terapeutické dílny**

Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.

- **Terapeutické komunity**

Terapeutické komunity poskytují pobytové služby i na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem o začlenění do běžného života.

- **Terénní programy**

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

- **Sociální rehabilitace**

Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.

Příloha č. 2

Vážení senioři,

jsem studentem 3. ročníku Ekonomické fakulty Vysoké školy Báňské – Technické univerzity Ostrava a studuji obor marketing a obchod. Chtěl bych Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který mi bude sloužit pro vypracování mé bakalářské práce s názvem „Analýza spokojenosti seniorů se sociálními službami“. Dotazník je zcela anonymní a výsledky budou sloužit výhradně pro vypracování bakalářské práce.

Dotazník je určen seniorům ve věku od 65let. Kroužkujte vždy jen jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak.

Předem děkuji za Vaši ochotu a Váš čas strávený vyplňováním dotazníku.

Jakub König

1. Jak často využíváte následující služby?

1.1 pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	1 <i>Alespoň 1x týdně</i>	2 <i>Alespoň 1x za měsíc</i>	3 <i>Méně často</i>	4 <i>Nevyužívám</i>
1.2 pomoc při osobní hygieně	1 <i>Alespoň 1x týdně</i>	2 <i>Alespoň 1x za měsíc</i>	3 <i>Méně často</i>	4 <i>Nevyužívám</i>
1.3 poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	1 <i>Alespoň 1x týdně</i>	2 <i>Alespoň 1x za měsíc</i>	3 <i>Méně často</i>	4 <i>Nevyužívám</i>
1.4 pomoc při zajištění chodu domácnosti	1 <i>Alespoň 1x týdně</i>	2 <i>Alespoň 1x za měsíc</i>	3 <i>Méně často</i>	4 <i>Nevyužívám</i>
1.5 zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod)	1 <i>Alespoň 1x týdně</i>	2 <i>Alespoň 1x za měsíc</i>	3 <i>Méně často</i>	4 <i>Nevyužívám</i>
1.6 doprava vozidly poskytovatele	1 <i>Alespoň 1x týdně</i>	2 <i>Alespoň 1x za měsíc</i>	3 <i>Méně často</i>	4 <i>Nevyužívám</i>
1.7 úkony prováděné ve vlastních domácnostech (ošetření nohou, dohled)	1 <i>Alespoň 1x týdně</i>	2 <i>Alespoň 1x za měsíc</i>	3 <i>Méně často</i>	4 <i>Nevyužívám</i>
1.8 uplatňování oprávněných práv a zájmů (vypisování žádostí)	1 <i>Alespoň 1x týdně</i>	2 <i>Alespoň 1x za měsíc</i>	3 <i>Méně často</i>	4 <i>Nevyužívám</i>
1.9 půjčování kompenzačních pomůcek	1 <i>Alespoň 1x týdně</i>	2 <i>Alespoň 1x za měsíc</i>	3 <i>Méně často</i>	4 <i>Nevyužívám</i>

2. Jak jste spokojeni s poskytovanými základními činnostmi? (známkujte jako ve škole 1= nejlépe 5= nejhůře)

2.1 pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	1	2	3	4	5	X - nikdy jsem nevyužil
2.2 pomoc při osobní hygieně	1	2	3	4	5	X - nikdy jsem nevyužil
2.3 poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	1	2	3	4	5	X - nikdy jsem nevyužil
2.4 pomoc při zajištění chodu domácnosti	1	2	3	4	5	X - nikdy jsem nevyužil
2.5 zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod)	1	2	3	4	5	X - nikdy jsem nevyužil

2.6 celková spokojenost se základními činnostmi	1	2	3	4	5	X - nikdy jsem nevyužil
---	---	---	---	---	---	-------------------------

3. Jak jste spokojeni s poskytovanými fakultativními činnostmi? (známkujte jako ve škole 1= nejlépe 5= nejhůře)

3.1 doprava vozidly poskytovatele	1	2	3	4	5	X - nikdy jsem nevyužil
-----------------------------------	---	---	---	---	---	-------------------------

3.2 úkony prováděné ve vlastních domácnostech (ošetření nohou, dohled)	1	2	3	4	5	X - nikdy jsem nevyužil
--	---	---	---	---	---	-------------------------

3.3 uplatňování oprávněných práv a zájmů (vypisování žádostí)	1	2	3	4	5	X - nikdy jsem nevyužil
---	---	---	---	---	---	-------------------------

3.4 půjčování kompenzačních pomůcek	1	2	3	4	5	X - nikdy jsem nevyužil
-------------------------------------	---	---	---	---	---	-------------------------

3.5 celková spokojenost s fakultativními činnostmi	1	2	3	4	5	X - nikdy jsem nevyužil
--	---	---	---	---	---	-------------------------

3.6 v případě hodnocení „5“ uveďte příčinu						
--	--	--	--	--	--	--

4. Jak hodnotíte uvedené vlastnosti Vaší pečovatelky? (známkujte jako ve škole 1= nejlépe 5= nejhůře)

4.1 Ochetná	1	2	3	4	5
-------------	---	---	---	---	---

4.2 Příjemná	1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---	---

4.3 Zkušená	1	2	3	4	5
-------------	---	---	---	---	---

5. Jak hodnotíte uvedené vlastnosti Vaší sociální pracovnice? (známkujte jako ve škole 1= nejlépe 5= nejhůře)

5.1 Ochetná	1	2	3	4	5
-------------	---	---	---	---	---

5.2 Příjemná	1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---	---

5.3 Kvalifikovaná	1	2	3	4	5
-------------------	---	---	---	---	---

6. Jaká je Vaše celková spokojenost se Sociálními službami pro seniory Olomouc? (známkujte jako ve škole 1= nejlépe 5= nejhůře)

6.1	1	2	3	4	5
-----	---	---	---	---	---

7. Odebíráte stravu ve stravovacím zařízení sociálních služeb Olomouc? (V případě odpovědi „Ano“ přejděte na otázku č. 10)

7.1 Ano	7.2 ne
---------	--------

8. Uveďte důvod, proč nevyužíváte stravovací zařízení sociálních služeb Olomouc

8.1

9. Uveďte, jak si zajišťujete stravu

9.1.....

.....

10. Seřad'te tyto faktory dle důležitosti při výběru poskytovatele stravy (1-5)

10.1 Kvalita jídla <input type="checkbox"/>	10.2 Velikost porcí <input type="checkbox"/>	10.3 Výběr z více druhů jídla <input type="checkbox"/>
---	--	--

10.4 Cena jídla <input type="checkbox"/>	10.5 Čas vyzvednutí/dovezení jídla <input type="checkbox"/>
--	---

11. Jak vnímáte výši cen poskytovaných služeb v porovnání s kvalitou poskytovaných služeb?

11.1 Vysoká cena-vysoká kvalita	11.2 Vysoká cena-nízká kvalita
---------------------------------	--------------------------------

11.3 Nízká cena-vysoká kvalita	11.4 Nízká cena-nízká kvalita
--------------------------------	-------------------------------

12. Reklamovali jste někdy základní služby?
V případě odpovědi „Ne“ přejděte na otázku č. 14
12.1 *Ano* 12.2 *Ne*

14. Reklamovali jste někdy fakultativní služby?
V případě odpovědi „Ne“ přejděte na otázku č. 16
14.1 *Ano* 14.2 *Ne*

16. Reklamovali jste někdy chování zaměstnanců?
V případě odpovědi „Ne“ přejděte na otázku č. 18
16.1 *Ano* 16.2 *Ne*

18. Jaké je Vaše pohlaví?

18.1 *Muž* 18.2 *Žena*

20. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

20.1 *Základní, vyučen* 20.2 *Středoškolské, vyučen s maturitou*

21. Kde bydlíte?

21.1 *Dům s pečovatelskou službou* 21.2 *V rodinném domě*

21.3 *V panelovém domě* 21.4 *Jinak – uveďte*

23. Pobíráte příspěvek na péči?
(V případě odpovědi „Ne“ přejděte na otázku č. 25)
23.1 *Ano* 23.2 *Ne*

25. Zde máte prostor pochválit, vytknout nebo navrhnout něco organizaci Sociální služby pro seniory Olomouc

13. Jakým způsobem jste reklamovali základní služby?
(Možno zaškrtnout více odpovědí)
13.1 *Osobně* 13.2 *Písemně* 13.3 *Telefonicky* 13.4 *Elektronicky*

15. Jakým způsobem jste reklamovali fakultativní služby?
(Možno zaškrtnout více odpovědí)
15.1 *Osobně* 15.2 *Písemně* 15.3 *Telefonicky* 15.4 *Elektronicky*

17. Jakým způsobem jste reklamovali chování zaměstnanců?
(Možno zaškrtnout více odpovědí)
17.1 *Osobně* 17.2 *Písemně* 17.3 *Telefonicky* 17.4 *Elektronicky*

19. Jaký je Váš věk?

19.1 *65-75let* 19.2 *76-85let* 19.3 *86-95let* 19.4 *96let a víc*

20.3 *Vysokoškolské, vyšší odborné*

22. S kým sdílíte domácnost?

22.1 *Sám* 22.2 *S partnerem*

22.3 *S dětmi* 22.4 *Jinak – uveďte*

24. Jaký je Váš stupeň příspěvku na péči?

24.1 *I. stupeň* 24.2 *II. Stupeň* 24.3 *III. stupeň* 24.4 *IV. stupeň*

Příloha č. 3

	Celková spokojenost se základními službami	Celková spokojenost s fakultativními službami
Zcela spokojen	79,8%	71,7%
Spokojen	18,5%	25,8%
Ani spokojen ani nespokojen	1,6%	2,5%
Celkový součet	100,0%	100,0%

Příloha č. 4

Jak často využíváte pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu?

[illegible][illegible]

Jak často využíváte pomoc při osobní hygieně?

[illegible][illegible]

Jak často využíváte pomoc při zajištění chodu domácnosti?

[illegible][illegible]

[illegible][illegible]

[illegible][illegible]

Jak často využíváte úkony prováděné ve vlastních domácnostech (ošetření nohou, dohled)?

[illegible][illegible]

Jak často využíváte službu půjčování kompenzačních pomůcek?

[illegible][illegible]

Jak jste spokojeni s pomocí při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu?

Otázka 2.1		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečova- telskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	42,7%	39,1%	44,0%	25,8%	45,6%	47,2%	43,9%	43,9%	34,8%	31,1%	48,1%	52,2%	66,7%
Spokojen	9,9%	10,9%	9,6%	9,7%	11,8%	8,3%	9,1%	8,5%	17,4%	9,5%	11,1%	10,4%	0,0%
Ani spokojen ani nespokojen	1,2%	0,0%	1,6%	3,2%	1,5%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%
Nikdy nevyužil	46,2%	50,0%	44,8%	61,3%	41,2%	44,4%	47,0%	45,1%	47,8%	59,5%	40,7%	34,3%	33,3%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Prům. hodnocení	1,23	1,22	1,23	1,42	1,25	1,15	1,17	1,24	1,33	1,23	1,19	1,25	1,00
Prům. hodnocení (%)	94,30%	94,50%	94,30%	89,50%	93,80%	96,30%	95,80%	94,00%	91,80%	94,30%	95,30%	93,80%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	41,7%	60,0%	20,0%	54,5%	30,1%	46,2%	66,7%	50,0%	100,0%	54,0%
Spokojen	10,6%	0,0%	20,0%	11,4%	8,4%	9,6%	16,7%	0,0%	0,0%	11,5%
Ani spokojen ani nespokojen	0,7%	6,7%	0,0%	1,1%	1,2%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,1%
Nikdy nevyužil	47,0%	33,3%	60,0%	33,0%	60,2%	44,2%	13,3%	50,0%	0,0%	33,3%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Prům. hodnocení	1,23	1,20	1,50	1,20	1,27	1,17	1,27	1,00	1,00	1,21
Prům. hodnocení (%)	94,30%	95,00%	87,50%	95,00%	93,30%	95,80%	93,30%	100,00%	100,00%	94,80%

Jak jste spokojeni s pomocí při osobní hygieně?

Otázka 2.2		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	43,3%	39,1%	44,8%	38,7%	36,8%	51,4%	42,4%	50,0%	21,7%	31,1%	40,7%	56,7%	66,7%
Spokojen	4,7%	6,5%	4,0%	3,2%	7,4%	2,8%	1,5%	2,4%	21,7%	2,7%	7,4%	6,0%	0,0%
Ani spokojen ani nes	1,8%	2,2%	1,6%	3,2%	2,9%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	7,4%	1,5%	0,0%
Nikdy nevyužil	50,3%	52,2%	49,6%	54,8%	52,9%	45,8%	56,1%	43,9%	56,5%	66,2%	44,4%	35,8%	33,3%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,16	1,23	1,14	1,21	1,28	1,05	1,03	1,17	1,50	1,08	1,40	1,14	1,00
Prům. hodnocení (%)	96,00%	94,30%	96,50%	94,80%	93,00%	98,80%	99,30%	95,80%	87,50%	98,00%	90,00%	96,50%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	43,7%	33,3%	60,0%	56,8%	28,9%	50,0%	73,3%	25,0%	100,0%	57,5%
Spokojen	4,0%	13,3%	0,0%	5,7%	3,6%	3,8%	6,7%	0,0%	0,0%	4,6%
Ani spokojen ani nes	1,3%	6,7%	0,0%	2,3%	1,2%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	2,3%
Nikdy nevyužil	51,0%	46,7%	40,0%	35,2%	66,3%	46,2%	13,3%	75,0%	0,0%	35,6%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,14	1,50	1,00	1,16	1,18	1,07	1,23	1,00	1,00	1,14
Prům. hodnocení (%)	96,50%	87,50%	100,00%	96,00%	95,50%	98,30%	94,30%	100,00%	100,00%	96,50%

Jak jste spokojeni s poskytnutím stravy a pomocí při zajištění stravy?

Otázka 2.3		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	50,9%	39,1%	55,2%	38,7%	51,5%	55,6%	43,9%	62,2%	30,4%	47,3%	59,3%	52,2%	33,3%
Spokojen	17,5%	19,6%	16,8%	12,9%	14,7%	22,2%	19,7%	15,9%	17,4%	29,7%	3,7%	10,4%	0,0%
Ani spokojen ani nes	8,2%	10,9%	7,2%	6,5%	11,8%	5,6%	7,6%	7,3%	13,0%	6,8%	7,4%	10,4%	0,0%
Nespokojen	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,4%	1,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Nikdy nevyužil	22,8%	30,4%	20,0%	41,9%	22,1%	15,3%	27,3%	14,6%	39,1%	14,9%	29,6%	26,9%	66,7%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,46	1,59	1,42	1,44	1,49	1,44	1,54	1,36	1,71	1,56	1,26	1,43	1,00
Prům. hodnocení (%)	88,80%	85,30%	89,50%	89,00%	87,80%	89,00%	86,50%	91,00%	82,30%	86,00%	93,50%	89,30%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	50,3%	46,7%	80,0%	53,4%	48,2%	50,0%	60,0%	25,0%	100,0%	52,9%
Spokojen	17,2%	20,0%	20,0%	17,0%	18,1%	11,5%	23,3%	50,0%	0,0%	17,2%
Ani spokojen ani nes	7,3%	20,0%	0,0%	10,2%	6,0%	11,5%	10,0%	0,0%	0,0%	10,3%
Nespokojen	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Nikdy nevyužil	24,5%	13,3%	0,0%	18,2%	27,7%	25,0%	6,7%	25,0%	0,0%	18,4%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,45	1,69	1,20	1,50	1,42	1,54	1,46	1,67	1,00	1,51
Prům. hodnocení (%)	88,80%	82,80%	95,00%	87,50%	89,50%	86,50%	88,50%	83,30%	100,00%	87,30%

Jak jste spokojeni s pomocí při zajištění chodu domácnosti?

Otázka 2.4		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečova- telskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	73,1%	63,0%	76,8%	77,4%	66,2%	77,8%	72,7%	74,4%	69,6%	70,3%	66,7%	77,6%	100,0%
Spokojen	14,0%	23,9%	10,4%	9,7%	17,6%	12,5%	19,7%	9,8%	13,0%	18,9%	11,1%	10,4%	0,0%
Ani spokojen ani nes	2,3%	4,3%	1,6%	3,2%	1,5%	2,8%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	7,4%	3,0%	0,0%
Nikdy nevyužil	10,5%	8,7%	11,2%	9,7%	14,7%	6,9%	7,6%	11,0%	17,4%	10,8%	14,8%	9,0%	0,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,21	1,36	1,15	1,18	1,24	1,19	1,21	1,22	1,16	1,21	1,30	1,18	1,00
Prům. hodnocení (%)	94,80%	91,00%	96,30%	95,50%	94,00%	95,30%	94,80%	94,50%	96,00%	94,80%	92,50%	95,50%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	72,2%	80,0%	80,0%	72,7%	73,5%	73,1%	76,7%	50,0%	100,0%	73,6%
Spokojen	15,9%	0,0%	0,0%	14,8%	13,3%	9,6%	20,0%	25,0%	0,0%	13,8%
Ani spokojen ani nes	2,0%	6,7%	0,0%	3,4%	1,2%	3,8%	3,3%	0,0%	0,0%	3,4%
Nikdy nevyužil	9,9%	13,3%	20,0%	9,1%	12,0%	13,5%	0,0%	25,0%	0,0%	9,2%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,22	1,15	1,00	1,24	1,18	1,20	1,27	1,33	1,00	1,23
Prům. hodnocení (%)	94,50%	96,30%	100,00%	94,00%	95,50%	95,00%	93,30%	91,80%	100,00%	94,30%

Jak jste spokojeni se zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím?

Otázka 2.5		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	35,1%	39,1%	33,6%	35,5%	33,8%	36,1%	33,3%	36,6%	34,8%	33,8%	37,0%	35,8%	33,3%
Spokojen	6,4%	6,5%	6,4%	3,2%	4,4%	9,7%	6,1%	7,3%	4,3%	5,4%	3,7%	7,5%	33,3%
Ani spokojen ani nespokojen	2,3%	0,0%	3,2%	3,2%	2,9%	1,4%	0,0%	4,9%	0,0%	1,4%	0,0%	4,5%	0,0%
Nespokojen	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%
Nikdy nevyužil	55,6%	54,3%	56,0%	58,1%	57,4%	52,8%	60,6%	50,0%	60,9%	59,5%	59,3%	50,7%	33,3%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,29	1,14	1,35	1,23	1,34	1,26	1,15	1,41	1,11	1,20	1,09	1,42	1,50
Prům. hodnocení (%)	92,80%	96,50%	91,30%	94,30%	91,50%	93,50%	96,30%	89,80%	97,30%	95,00%	97,80%	89,50%	87,50%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	34,4%	40,0%	40,0%	46,6%	22,9%	53,8%	36,7%	0,0%	100,0%	46,0%
Spokojen	7,3%	0,0%	0,0%	5,7%	7,2%	1,9%	13,3%	0,0%	0,0%	5,7%
Ani spokojen ani nespokojen	2,0%	6,7%	0,0%	1,1%	3,6%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,1%
Nespokojen	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Nikdy nevyužil	55,6%	53,3%	60,0%	45,5%	66,3%	42,3%	46,7%	100,0%	0,0%	46,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,30	1,29	1,00	1,21	1,43	1,13	1,38		1,00	1,21
Prům. hodnocení (%)	92,50%	92,80%	100,00%	94,80%	89,30%	96,80%	90,50%		100,00%	94,80%

Jaká je Vaše celková spokojenost se základními činnostmi?

Otázka 2.6		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	66,7%	58,7%	69,6%	74,2%	58,8%	70,8%	62,1%	75,6%	47,8%	56,8%	55,6%	80,6%	100,0%
Spokojen	24,0%	30,4%	21,6%	19,4%	27,9%	22,2%	28,8%	15,9%	39,1%	32,4%	25,9%	14,9%	0,0%
Ani spokojen ani nes	2,3%	6,5%	0,8%	3,2%	1,5%	2,8%	1,5%	3,7%	0,0%	0,0%	11,1%	1,5%	0,0%
Nikdy nevyužil	7,0%	4,3%	8,0%	3,2%	11,8%	4,2%	7,6%	4,9%	13,0%	10,8%	7,4%	3,0%	0,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,31	1,45	1,25	1,27	1,35	1,29	1,34	1,24	1,45	1,36	1,52	1,18	1,00
Prům. hodnocení (%)	92,30%	88,80%	93,80%	93,30%	91,30%	92,80%	91,50%	94,00%	88,80%	91,00%	87,00%	95,50%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	67,5%	53,3%	80,0%	69,3%	63,9%	73,1%	66,7%	50,0%	100,0%	70,1%
Spokojen	23,2%	33,3%	20,0%	26,1%	21,7%	19,2%	33,3%	50,0%	0,0%	25,3%
Ani spokojen ani nes	2,0%	6,7%	0,0%	2,3%	2,4%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%
Nikdy nevyužil	7,3%	6,7%	0,0%	2,3%	12,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,29	1,50	1,20	1,31	1,30	1,28	1,33	1,50	1,00	1,31
Prům. hodnocení (%)	92,80%	87,50%	95,00%	92,30%	92,50%	93,00%	91,80%	87,50%	100,00%	92,30%

Jak jste spokojeni s dopravou vozidly sociálních služeb pro seniory Olomouc?

Otázka 3.1		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	11,1%	6,5%	12,8%	12,9%	7,4%	13,9%	15,2%	11,0%	0,0%	14,9%	11,1%	7,5%	0,0%
Spokojen	10,5%	15,2%	8,8%	9,7%	8,8%	12,5%	9,1%	11,0%	13,0%	10,8%	11,1%	10,4%	0,0%
Ani spokojen ani nes	4,1%	6,5%	3,2%	3,2%	5,9%	2,8%	0,0%	8,5%	0,0%	4,1%	7,4%	3,0%	0,0%
Nikdy nevyužil	74,3%	71,7%	75,2%	74,2%	77,9%	70,8%	75,8%	69,5%	87,0%	70,3%	70,4%	79,1%	100,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,73	2,00	1,61	1,63	1,93	1,62	1,38	1,92	2,00	1,64	1,88	1,79	
Prům. hodnocení (%)	81,80%	75,00%	84,80%	84,30%	76,80%	84,50%	90,50%	77,00%	75,00%	84,00%	78,00%	80,30%	

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	10,6%	6,7%	40,0%	13,6%	8,4%	17,3%	10,0%	0,0%	0,0%	13,8%
Spokojen	11,3%	6,7%	0,0%	12,5%	8,4%	9,6%	16,7%	25,0%	0,0%	12,6%
Ani spokojen ani nes	4,0%	6,7%	0,0%	3,4%	4,8%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	3,4%
Nikdy nevyužil	74,2%	80,0%	60,0%	70,5%	78,3%	73,1%	63,3%	75,0%	100,0%	70,1%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,74	2,00	1,00	1,65	1,83	1,36	2,00	2,00		1,65
Prům. hodnocení (%)	81,50%	75,00%	100,00%	83,80%	79,30%	91,00%	75,00%	75,00%		83,80%

Jak jste spokojeni s úkony prováděnými ve vlastní domácnosti (ošetření nohou, dohled)?

Otázka 3.2		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	54,4%	58,7%	52,8%	58,1%	47,1%	59,7%	65,2%	50,0%	39,1%	58,1%	51,9%	52,2%	33,3%
Spokojen	6,4%	8,7%	5,6%	12,9%	7,4%	2,8%	3,0%	7,3%	13,0%	1,4%	7,4%	11,9%	0,0%
Ani spokojen ani nes	1,8%	0,0%	2,4%	3,2%	2,9%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%
Nikdy nevyužil	37,4%	32,6%	39,2%	25,8%	42,6%	37,5%	31,8%	39,0%	47,8%	40,5%	40,7%	31,3%	66,7%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,16	1,13	1,17	1,26	1,23	1,04	1,04	1,24	1,25	1,02	1,13	1,30	1,00
Prům. hodnocení (%)	96,00%	96,80%	95,80%	93,50%	94,30%	99,00%	99,00%	94,00%	93,80%	99,50%	96,80%	92,50%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	53,6%	66,7%	40,0%	63,6%	44,6%	73,1%	50,0%	50,0%	100,0%	64,4%
Spokojen	4,6%	20,0%	20,0%	9,1%	3,6%	5,8%	10,0%	25,0%	0,0%	8,0%
Ani spokojen ani nes	1,3%	6,7%	0,0%	1,1%	2,4%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,1%
Nikdy nevyužil	40,4%	6,7%	40,0%	26,1%	49,4%	21,2%	36,7%	25,0%	0,0%	26,4%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,12	1,36	1,33	1,15	1,17	1,07	1,26	1,33	1,00	1,14
Prům. hodnocení (%)	97,00%	91,00%	91,80%	96,30%	95,80%	98,30%	93,50%	91,80%	100,00%	96,50%

Jak jste spokojeni se službou uplatňování oprávněných práv a zájmů?

Otázka 3.3		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	25,1%	26,1%	24,8%	22,6%	23,5%	27,8%	24,2%	28,0%	17,4%	24,3%	37,0%	20,9%	33,3%
Spokojen	2,3%	2,2%	2,4%	0,0%	0,0%	5,6%	3,0%	2,4%	0,0%	4,1%	0,0%	1,5%	0,0%
Ani spokojen ani nes	0,6%	0,0%	0,8%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%
Nikdy nevyužil	71,9%	71,7%	72,0%	74,2%	76,5%	66,7%	72,7%	68,3%	82,6%	71,6%	63,0%	76,1%	66,7%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,13	1,08	1,14	1,25	1,00	1,17	1,11	1,15	1,00	1,14	1,00	1,19	1,00
Prům. hodnocení (%)	96,80%	98,00%	96,50%	93,80%	100,00%	95,80%	97,30%	96,30%	100,00%	96,50%	100,00%	95,30%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	23,8%	33,3%	40,0%	33,0%	16,9%	34,6%	33,3%	0,0%	100,0%	33,3%
Spokojen	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ani spokojen ani nes	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nikdy nevyužil	73,5%	60,0%	60,0%	67,0%	77,1%	65,4%	66,7%	100,0%	0,0%	66,7%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,10	1,33	1,00	1,00	1,32	1,00	1,00		1,00	1,00
Prům. hodnocení (%)	97,50%	91,80%	100,00%	100,00%	92,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%

Jak jste spokojeni s půjčováním kompenzačních pomůcek?

Otázka 3.4		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	5,3%	2,2%	6,4%	3,2%	5,9%	5,6%	0,0%	7,3%	13,0%	4,1%	7,4%	4,5%	33,3%
Spokojen	0,6%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Ani spokojen ani nes	0,6%	0,0%	0,8%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%
Nikdy nevyužil	93,6%	95,7%	92,8%	93,5%	94,1%	93,1%	100,0%	90,2%	87,0%	94,6%	92,6%	94,0%	66,7%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,27	1,50	1,22	2,00	1,00	1,20		1,38	1,00	1,25	1,00	1,50	1,00
Prům. hodnocení (%)	93,30%	87,50%	94,50%	75,00%	100,00%	95,00%		90,50%	100,00%	93,80%	100,00%	87,50%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	4,0%	13,3%	20,0%	6,8%	3,6%	7,7%	3,3%	25,0%	0,0%	6,9%
Spokojen	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Ani spokojen ani nes	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nikdy nevyužil	95,4%	80,0%	80,0%	92,0%	95,2%	90,4%	96,7%	75,0%	100,0%	92,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,14	1,67	1,00	1,14	1,50	1,20	1,00	1,00		1,14
Prům. hodnocení (%)	96,50%	83,30%	100,00%	96,50%	87,50%	95,00%	100,00%	100,00%		96,50%

Jaká je Vaše celková spokojenost s fakultativními službami?

Otázka 3.5		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	57,9%	54,3%	59,2%	64,5%	51,5%	61,1%	71,2%	50,0%	47,8%	56,8%	55,6%	59,7%	66,7%
Spokojen	13,5%	21,7%	10,4%	12,9%	14,7%	12,5%	6,1%	18,3%	17,4%	10,8%	14,8%	16,4%	0,0%
Ani spokojen ani nes	1,2%	0,0%	1,6%	3,2%	1,5%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%
Nikdy nevyužil	27,5%	23,9%	28,8%	19,4%	32,4%	26,4%	22,7%	29,3%	34,8%	32,4%	29,6%	20,9%	33,3%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,22	1,29	1,19	1,24	1,26	1,17	1,08	1,33	1,27	1,16	1,21	1,28	1,00
Prům. hodnocení (%)	94,50%	92,80%	95,30%	94,00%	93,50%	95,80%	98,00%	91,80%	93,30%	96,00%	94,80%	93,00%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	57,0%	66,7%	60,0%	63,6%	51,8%	75,0%	46,7%	50,0%	100,0%	64,4%
Spokojen	12,6%	20,0%	20,0%	17,0%	9,6%	7,7%	30,0%	25,0%	0,0%	16,1%
Ani spokojen ani nes	0,7%	6,7%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nikdy nevyužil	29,8%	6,7%	20,0%	19,3%	36,1%	17,3%	23,3%	25,0%	0,0%	19,5%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,20	1,36	1,25	1,21	1,23	1,09	1,39	1,33	1,00	1,20
Prům. hodnocení (%)	95,00%	91,00%	93,80%	94,80%	94,30%	97,80%	90,30%	91,80%	100,00%	95,00%

Jak hodnotíte uvedené vlastnosti Vaší pečovatelky? Ochotná

Otázka 4.1		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	96,5%	89,1%	99,2%	93,5%	98,5%	95,8%	98,5%	96,3%	91,3%	100,0%	85,2%	97,0%	100,0%
Spokojen	3,5%	10,9%	0,8%	6,5%	1,5%	4,2%	1,5%	3,7%	8,7%	0,0%	14,8%	3,0%	0,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,04	1,11	1,01	1,06	1,01	1,04	1,02	1,04	1,09	1,00	1,15	1,03	1,00
Prům. hodnocení (%)	99,00%	97,30%	99,80%	98,50%	99,80%	99,00%	99,50%	99,00%	97,80%	100,00%	96,30%	99,30%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	96,0%	100,0%	100,0%	94,3%	98,8%	92,3%	100,0%	100,0%	100,0%	95,4%
Spokojen	4,0%	0,0%	0,0%	5,7%	1,2%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,6%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,04	1,00	1,00	1,06	1,01	1,08	1,00	1,00	1,00	1,05
Prům. hodnocení (%)	99,00%	100,00%	100,00%	98,50%	99,80%	98,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,80%

Jak hodnotíte uvedené vlastnosti Vaší pečovatelky? Příjemná

Otázka 4.2		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	95,9%	89,1%	98,4%	93,5%	98,5%	94,4%	97,0%	95,1%	95,7%	97,3%	85,2%	98,5%	100,0%
Spokojen	3,5%	10,9%	0,8%	6,5%	1,5%	4,2%	3,0%	3,7%	4,3%	1,4%	14,8%	1,5%	0,0%
Ani spokojen ani nesp	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,05	1,11	1,02	1,06	1,01	1,07	1,03	1,06	1,04	1,04	1,15	1,01	1,00
Prům. hodnocení (%)	98,80%	97,30%	99,50%	98,50%	99,80%	98,30%	99,30%	98,50%	99,00%	99,00%	96,30%	99,80%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	95,4%	100,0%	100,0%	95,5%	96,4%	94,2%	100,0%	100,0%	100,0%	96,6%
Spokojen	4,0%	0,0%	0,0%	4,5%	2,4%	5,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%
Ani spokojen ani nesp	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,05	1,00	1,00	1,05	1,05	1,06	1,00	1,00	1,00	1,03
Prům. hodnocení (%)	98,80%	100,00%	100,00%	98,80%	98,80%	98,50%	100,00%	100,00%	100,00%	99,30%

Jak hodnotíte uvedené vlastnosti Vaší pečovatelky? Zkušená

Otázka 4.3		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	90,6%	89,1%	91,2%	90,3%	91,2%	90,3%	95,5%	85,4%	95,7%	91,9%	85,2%	91,0%	100,0%
Spokojen	7,6%	6,5%	8,0%	9,7%	8,8%	5,6%	4,5%	11,0%	4,3%	6,8%	7,4%	9,0%	0,0%
Ani spokojen ani nesp	1,8%	4,3%	0,8%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	3,7%	0,0%	1,4%	7,4%	0,0%	0,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,11	1,15	1,10	1,10	1,09	1,14	1,05	1,18	1,04	1,09	1,22	1,09	1,00
Prům. hodnocení (%)	97,30%	96,30%	97,50%	97,50%	97,80%	96,50%	98,80%	95,50%	99,00%	97,80%	94,50%	97,80%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	91,4%	86,7%	80,0%	86,4%	95,2%	88,5%	83,3%	100,0%	100,0%	87,4%
Spokojen	6,6%	13,3%	20,0%	10,2%	4,8%	7,7%	13,3%	0,0%	0,0%	9,2%
Ani spokojen ani nesp	2,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,8%	3,3%	0,0%	0,0%	3,4%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,11	1,13	1,20	1,17	1,05	1,15	1,20	1,00	1,00	1,16
Prům. hodnocení (%)	97,30%	96,80%	95,00%	95,80%	98,80%	96,30%	95,00%	100,00%	100,00%	96,00%

Jak hodnotíte uvedené vlastnosti Vaší sociální pracovnice? Ochetná

Otázka 5.1		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečova- telskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	78,4%	78,3%	78,4%	77,4%	77,9%	79,2%	89,4%	70,7%	73,9%	85,1%	66,7%	74,6%	100,0%
Spokojen	14,0%	10,9%	15,2%	12,9%	17,6%	11,1%	7,6%	19,5%	13,0%	10,8%	14,8%	17,9%	0,0%
Ani spokojen ani nesp	6,4%	8,7%	5,6%	6,5%	2,9%	9,7%	3,0%	8,5%	8,7%	4,1%	18,5%	4,5%	0,0%
Nespokojen	1,2%	2,2%	0,8%	3,2%	1,5%	0,0%	0,0%	1,2%	4,3%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,30	1,35	1,29	1,35	1,28	1,31	1,14	1,40	1,43	1,19	1,52	1,36	1,00
Prům. hodnocení (%)	92,50%	91,30%	92,80%	91,30%	93,00%	92,30%	96,50%	90,00%	89,30%	95,30%	87,00%	91,00%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	79,5%	66,7%	80,0%	73,9%	83,1%	78,8%	70,0%	50,0%	100,0%	74,7%
Spokojen	13,9%	13,3%	20,0%	14,8%	13,3%	11,5%	23,3%	0,0%	0,0%	14,9%
Ani spokojen ani nesp	6,0%	13,3%	0,0%	10,2%	2,4%	7,7%	6,7%	50,0%	0,0%	9,2%
Nespokojen	0,7%	6,7%	0,0%	1,1%	1,2%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,28	1,60	1,20	1,39	1,22	1,33	1,37	2,00	1,00	1,37
Prům. hodnocení (%)	93,00%	85,00%	95,00%	90,30%	94,50%	91,80%	90,80%	75,00%	100,00%	90,80%

Jak hodnotíte uvedené vlastnosti Vaší sociální pracovnice? Příjemná

Otázka 5.2		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečovatelskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	76,0%	67,4%	79,2%	71,0%	72,1%	81,9%	83,3%	70,7%	73,9%	83,8%	66,7%	70,1%	100,0%
Spokojen	15,8%	19,6%	14,4%	16,1%	23,5%	8,3%	13,6%	19,5%	8,7%	12,2%	14,8%	20,9%	0,0%
Ani spokojen ani nespokojen	7,6%	10,9%	6,4%	12,9%	2,9%	9,7%	3,0%	9,8%	13,0%	4,1%	18,5%	7,5%	0,0%
Nespokojen	0,6%	2,2%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,33	1,48	1,27	1,42	1,34	1,28	1,20	1,39	1,48	1,20	1,52	1,40	1,00
Prům. hodnocení (%)	91,80%	88,00%	93,30%	89,50%	91,50%	93,00%	95,00%	90,30%	88,00%	95,00%	87,00%	90,00%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	78,1%	53,3%	80,0%	70,5%	81,9%	76,9%	63,3%	50,0%	100,0%	71,3%
Spokojen	14,6%	26,7%	20,0%	17,0%	14,5%	11,5%	30,0%	0,0%	0,0%	17,2%
Ani spokojen ani nespokojen	6,6%	20,0%	0,0%	11,4%	3,6%	9,6%	6,7%	50,0%	0,0%	10,3%
Nespokojen	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,30	1,67	1,20	1,43	1,22	1,37	1,43	2,00	1,00	1,41
Prům. hodnocení (%)	92,50%	83,30%	95,00%	89,30%	94,50%	90,80%	89,30%	75,00%	100,00%	89,80%

Jak hodnotíte uvedené vlastnosti Vaší sociální pracovnice? Kvalifikovaná

Otázka 5.3		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečova- telskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	80,1%	71,7%	83,2%	74,2%	80,9%	81,9%	86,4%	74,4%	82,6%	89,2%	70,4%	73,1%	100,0%
Spokojen	11,1%	17,4%	8,8%	12,9%	13,2%	8,3%	10,6%	13,4%	4,3%	6,8%	11,1%	16,4%	0,0%
Ani spokojen ani nespokojen	8,8%	10,9%	8,0%	12,9%	5,9%	9,7%	3,0%	12,2%	13,0%	4,1%	18,5%	10,4%	0,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,29	1,39	1,25	1,39	1,25	1,28	1,17	1,38	1,30	1,15	1,48	1,37	1,00
Prům. hodnocení (%)	92,80%	90,30%	93,80%	90,30%	93,80%	93,00%	95,80%	90,50%	92,50%	96,30%	88,00%	90,80%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	82,1%	60,0%	80,0%	76,1%	84,3%	86,5%	63,3%	50,0%	100,0%	77,0%
Spokojen	9,9%	20,0%	20,0%	12,5%	9,6%	3,8%	30,0%	0,0%	0,0%	12,6%
Ani spokojen ani nespokojen	7,9%	20,0%	0,0%	11,4%	6,0%	9,6%	6,7%	50,0%	0,0%	10,3%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,26	1,60	1,20	1,35	1,22	1,23	1,43	2,00	1,00	1,33
Prům. hodnocení (%)	93,50%	85,00%	95,00%	91,30%	94,50%	94,30%	89,30%	75,00%	100,00%	91,80%

Jaká je Vaše celková spokojenost se Sociálními službami pro seniory Olomouc?

Otázka 6		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečova- telskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
N	171	46	125	31	68	72	66	82	23	74	27	67	3
Zcela spokojen	74,9%	71,7%	76,0%	74,2%	70,6%	79,2%	77,3%	75,6%	65,2%	75,7%	70,4%	74,6%	100,0%
Spokojen	24,6%	26,1%	24,0%	22,6%	29,4%	20,8%	22,7%	23,2%	34,8%	23,0%	29,6%	25,4%	0,0%
Ani spokojen ani nespokojen	0,6%	2,2%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,26	1,30	1,24	1,29	1,29	1,21	1,23	1,26	1,35	1,26	1,30	1,25	1,00
Prům. hodnocení (%)	93,50%	92,50%	94,00%	92,80%	92,80%	94,80%	94,30%	93,50%	91,30%	93,50%	92,50%	93,80%	100,00%

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
N	151	15	5	88	83	52	30	4	1	87
Zcela spokojen	76,8%	53,3%	80,0%	69,3%	80,7%	75,0%	63,3%	50,0%	100,0%	70,1%
Spokojen	22,5%	46,7%	20,0%	29,5%	19,3%	25,0%	36,7%	25,0%	0,0%	28,7%
Ani spokojen ani nespokojen	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	1,1%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Průměrné hodnocení	1,24	1,47	1,20	1,32	1,19	1,25	1,37	1,75	1,00	1,31
Prům. hodnocení (%)	94,00%	88,30%	95,00%	92,00%	95,30%	93,80%	90,80%	81,30%	100,00%	92,30%

Odebíráte stravu ve stravovacím zařízení Sociálních služeb pro seniory Olomouc?

[illegible][illegible]

Důvody, proč klienti nevyužívají stravovací zařízení Sociálních služeb pro seniory Olomouc.

[illegible][illegible]

Způsob, jakým si klienti zajišťují stravu.

[illegible][illegible]

Důležitost faktorů při výběru stravovacího zařízení.

Oázka 10		Pohlaví		Věk			Vzdělání			Bydlení			
Popisky řádků	Celkový součet	Muž	Žena	65-75 let	76-85 let	86 let a více	ZŠ	SŠ	VŠ	Dům s pečova- telskou službou	V rodinném domě	V panelovém domě	Jinak
Kvalita jídla	1,88	2,09	1,81	2,26	1,74	1,86	1,91	1,85	1,91	1,95	1,81	1,84	2,00
Velikost porcí	3,56	3,61	3,54	3,71	3,43	3,63	3,62	3,65	3,09	3,72	3,41	3,42	4,33
Výběr z více druhů jídla	3,04	2,65	3,18	2,61	3,16	3,10	2,88	3,09	3,30	2,97	3,00	3,15	2,33
Cena jídla	2,56	2,63	2,54	2,48	2,53	2,63	2,50	2,48	3,04	2,41	2,81	2,67	1,67
Čas vyzvednutí/ dovezení jídla	3,97	4,02	3,95	3,94	4,15	3,82	4,09	3,96	3,65	3,96	4,04	3,93	4,67

	Domácnost			Příspěvek na péči		Stupeň příspěvku na péči				
Popisky řádků	Sám	S partnerem	Jinak	Ano	Ne	I. Stupeň	II. Stupeň	III. stupeň	IV. stupeň	Celkový součet
Kvalita jídla	1,86	2,13	1,80	1,85	1,92	1,87	1,70	2,50	3,00	1,85
Velikost porcí	3,65	2,47	4,20	3,47	3,66	3,50	3,33	4,25	5,00	3,49
Výběr z více druhů jídla	2,99	3,67	2,40	3,08	2,99	3,25	2,97	2,25	1,00	3,08
Cena jídla	2,50	3,27	2,40	2,76	2,35	2,54	3,07	2,75	4,00	2,75
Čas vyzvednutí/ dovezení jídla	4,00	3,60	4,20	3,86	4,08	3,85	4,00	3,25	2,00	3,85

Vnímání kvality a ceny služeb.

[illegible][illegible]